

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE LETRAS



**A «Biblioteca Relacional» na cidade de Lisboa:
estudo de caso sobre a Biblioteca Pública Palácio
Galveias**

Marta Luísa de Carvalho dos Santos Duarte

Relatório de Estágio orientada(o) pelo Prof. Doutor Carlos Guardado da Silva e coorientado pelo Prof. Doutor Jorge Revez, especialmente elaborado para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Documentação e Informação

2019

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE LETRAS



**A «Biblioteca Relacional» na cidade de Lisboa:
estudo de caso sobre a biblioteca pública Palácio
Galveias**

Marta Luísa de Carvalho dos Santos Duarte

Relatório de estágio orientado pelo Prof. Doutor Carlos Guardado da Silva e coorientado pelo Prof. Doutor Jorge Revez, especialmente elaborado para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Documentação e Informação

2019

Resumo

A história das bibliotecas faz parte da história da humanidade, pois acompanhou as suas alterações sociais e foi respondendo às suas necessidades. A principal característica que tornou isto possível prende-se com o facto de estes lugares não serem únicos: espelham as suas sociedades, atendendo-as e empoderando-as. Desta forma, para a realização deste relatório de estágio, partiu-se de uma entrevista de Mogens Vestergaard, que defendeu a transição de uma *Biblioteca Transaccional* para uma *Biblioteca Relacional*. Por outras palavras, o Bibliotecário defendeu a ideia de que estes profissionais deveriam deixar de ser meros observadores da sua comunidade enquanto transacionam documentos, para se tornarem agentes ativos na sua comunidade. Desta forma, o conceito de *Biblioteca Relacional* pretende espelhar a aproximação que deve ocorrer entre os bibliotecários e os utilizadores das bibliotecas de forma a que a missão dos primeiros vá naturalmente ao encontro das necessidades e ambições dos segundos.

Cruzou-se este conceito com outros considerados importantes para este estudo — como é o caso de *Biblioteca 2.0*, *Nova Biblioteconomia*, *Sala de estar da Sociedade*, *Terceiro Lugar*, entre outros —, dado que se focam no utilizador ao invés da coleção. Escolheu-se igualmente para observação a realidade da Biblioteca Palácio Galveias, em Lisboa, através de um estudo de caso. Esta observação foi estruturada por uma grelha, que tem explanados os aspetos mais importantes dos conceitos aqui escolhidos, e as suas conclusões são baseadas nas notas de campo e nos resultados dos inquéritos por questionário (realizados aos utilizadores da referida Biblioteca). Desta forma, pretendeu-se mitigar a subjetividade deste estudo de caso com dados qualitativos.

Por fim, os resultados têm como objetivo responder à questão que incide na possibilidade de se considerar o Palácio Galveias numa *Biblioteca Relacional*. Conclui-se que a biblioteca pode ser considerada como tal, pela sua equipa dinâmica e pelo facto de o documento *Programa Estratégico Biblioteca XXI* — elaborado pela Câmara Municipal de Lisboa — espelhar o aspeto social que as bibliotecas devem ter presentes. Não obstante, muito mais poderia ser feito, caso os bibliotecários tivessem mais independência nas decisões de gestão.

Palavras-chave

Biblioteca Pública; Biblioteca Relacional; Terceiro Lugar; Utilizadores; Biblioteca Palácio Galveias.

O presente relatório de estágio **NÃO** segue as regras do novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.

Abstract

The history of libraries is a fundamental part of the history of mankind since it has followed closely its social changes and has responded to the consequent needs that ensued. The most important feature that has made this possible relates to the fact that these places are not unique, they mirror their own societies, tending to their needs and empowering them. From this point on, for the production of this internship report, we start with an interview with Mogens Vestergaard, who stood by the transition from a *Transactional Library* to a *Relational Library*. To put it in other words, the librarian defended the idea that these professionals should no longer be mere observers while the community transactions documents, and take a more active role in it. This way the concept of *Relational Library* attempts to close the gap and bring together the librarian and the user in a way that the mission of the former naturally gravitates towards the needs and ambitions of the latter.

This concept was crossed with others that were considered important for this study — such as *Library 2.0*, *New Librarianship*, *Community Living Room*, *Third Place*, among others — given their focus on the user instead of the collection. For observation purposes and case study, Palácio Galveias Public Library which is located in Lisbon was chosen. This was structured in a grid where the main aspects of the concept hereby chosen are explained. Their conclusions are based on field notes and results on public inquiries to users of the aforementioned library. This way we attempt to mitigate the subjectivity of the case study with a data sample.

Lastly, the results have the objective of answering the question that focuses on the possibility of considering Palácio Galveias Public Library a *Relational Library*. We conclude that the library can be considered as an example of it because of their dynamic team and the fact that the document *Programa Estratégico Biblioteca XXI* — drafted by Câmara Municipal de Lisboa — showing the social aspect that libraries should display. Nonetheless, a lot more could be done if the librarians should be given the necessary autonomy from management.

Keywords

Public Library; Relational Library; Third Place; Users; Palácio Galveias Public Library.

Para a minha família que nunca me deixa desistir.

Agradecimentos

Quero agradecer ao Professor Carlos Guardado da Silva pela sua disponibilidade, energia, humanidade e por tudo o que fez. Obrigada por todas as nossas conversas que me incentivaram e ajudaram a reflectir. Sem si, este trabalho não teria conhecido término. Muito obrigada por me lembrar de que era capaz.

Ao Professor Jorge Revez, quero agradecer por todas as suas revisões, comentários, incentivos e alertas. Obrigada por todas as horas que dispensou para ler as versões deste relatório e por me ter ajudado a conferir qualidade a este trabalho.

À Professora Carla Proença que, no meio das nossas “cerejas”, encontrámos este tema. Sinto falta das nossas aulas!

Quero ainda agradecer a toda a equipa da Biblioteca Palácio Galveias — são um grupo que me ajudou a perceber como é uma Biblioteca Relacional no dia-a-dia. O vosso companheirismo e profissionalismo são uma inspiração. Em especial ao coordenador Filipe Casimiro, agradeço por todas as nossas conversas que serviram de apoio à orientação da minha investigação.

Ao Alexandre Anacleto que, mesmo não sendo profissional da área, ouviu as minhas dúvidas, preocupações, sonhos e objectivos, sem nunca se lamentar.

Por último, agradeço à Maria Elisa Pinto, Maria Isabel Duarte, Margarida Duarte e Carolina Franco — a minha família — que me apoiou de todas as formas possíveis.

Sumário

Resumo.....	i
<i>Abstract</i>	ii
Agradecimentos	iv
Sumário	v
Lista de siglas, abreviaturas e acrónimos	vi
Introdução.....	1
1. Biblioteca e o Lugar	5
1.1. O caso da «Biblioteca 2.0» e da «Biblioteca Participativa»	21
1.2. Diferentes espaços para diferentes utilizadores.....	31
2. Objectivos de Investigação e Abordagem Metodológica	43
2.1. Metodologia.....	44
3. Dados e Resultados	49
3.1. Contextualização da Biblioteca Pública Palácio Galveias	49
3.2. Contextualização da rede BLX.....	50
3.3. Análise e discussão dos dados – grelha de observação e questionários aos utilizadores da biblioteca Palácio Galveias	53
3.3.1. Biblioteconomia Social.....	54
3.3.2. <i>Conversational Theory</i>	62
3.3.3. Biblioteca como «Terceiro Lugar da comunidade».....	69
3.3.4. Pirâmide de Maslow	71
3.3.5. Sala de estar da comunidade	77
3.3.6. Biblioteca 2.0.....	83
3.3.7. Diferentes espaços para diferentes utilizadores.....	87
Conclusão	95
Referências Bibliográficas	99
Apêndice 1 – Grelha de Observação.....	105
Apêndice 2 – Questionário dirigido aos utilizadores da Biblioteca Pública Palácio Galveias.....	113

Lista de siglas, abreviaturas e acrónimos

Blx – Bibliotecas de Lisboa

BM1 – Bibliotecas presentes numa área geográfica com uma população até 20.000 habitantes e com uma área bruta de 1.053 m²

BM2 – Bibliotecas presentes numa área geográfica com uma população entre 20.000 e 50.000 habitantes e com uma área bruta de 1.883 m²

BM3 – Bibliotecas presentes numa área geográfica com uma população acima de 50.000 habitantes e com uma área bruta de 2.660 m²

B-On – Biblioteca do conhecimento *on-line*

CML – Câmara Municipal de Lisboa

DGLAB – Direcção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

Et. al – “E outros”

GAP – Grupo de Acompanhamento Político

GAT – Grupo de Acompanhamento Técnico

IFLA – *International Federation of Library Associations and Institutions*

JF – Junta de Freguesia

RCAAP – Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal

SABE – Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares

SATT – Serviço de Aquisição e Tratamento Técnico

UNESCO – *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*

UNIMARC – *Universal Machine Readable Cataloguing*

Introdução

A história das bibliotecas faz parte da história da humanidade, pois acompanhou as suas alterações sociais e foi respondendo às suas necessidades. A principal característica que tornou isto possível prende-se com o facto de estes espaços não serem únicos: espelham as suas sociedades, atendendo-as e empoderando-as.

Desta forma, há muitos conceitos que têm como principal objectivo responder às necessidades do século XXI, como é o exemplo de *Biblioteca 2.0*, *Biblioteca do Futuro*, *Nova Biblioteconomia*, *Biblioteconomia Social*, *Sala de estar da Sociedade*, *Terceiro Lugar*, entre outros. Independentemente das suas diferenças, o que todos estes conceitos têm em comum é o seu foco no utilizador; a mediação exercida entre este e a informação pretendida; e a resposta às suas necessidades actuais — facto que torna as bibliotecas num espaço pluridisciplinar. Por sua vez, o termo *Biblioteca Relacional* partilha igualmente deste foco na comunidade e da sua plasticidade, não os pretendendo anular, mas sim reflectir na importância do utilizador (quer este seja um idoso isolado, e necessitado de companhia; ou um estudante globalizado e carente de informação actual em vários idiomas e suportes). Assim, pode destacar-se as palavras da autora Amy K. Garmer, que defende a ideia de que:

The library as people reflects the shift away from building collections to building human capital, relationships and knowledge networks in the community. People are at the center the library's mission to inspire and cultivate learning, advance knowledge and nurture and strengthen communities. While there are thousand stories in the public library, the ones that matter most come with the people who use the library.

The public library comes alive when it is teeming with people from all walks of life:

Parents reading with their children in colourful, comfortable chairs.

Teens learning how to write code for a new video game in a noisy learning lab.

Students meeting in a library classroom for groups discussion as part of an online high school course.

Job seekers working in résumés in career centers, with guidance from a business librarian.

Entrepreneurs preparing presentations in coworking spaces, using the library-provided Wi-Fi and creating new products in maker spaces.

Immigrants learning English in classes and improving their job-seeking skills with the help of community mentors.

Retirees using new online tools to create digital scrapbooks for their grandchildren.

Authors publishing books on new library publishing platforms. (GARMER, 2014, p. 10)

É por concordar com esta ideia de se criarem bibliotecas feitas por e para pessoas que o bibliotecário Mogens Vestergaard defendeu, em entrevista, a ideia de que o impacto da biblioteca já não se mede pelo número de livros requisitados. No seu lugar, o impacto deve ser medido pelos efeitos na comunidade, pelas actividades desenvolvidas e pela facilitação criada entre pessoas (ou seja, não só entre estas e a informação, mas entre as pessoas *per se*) (PARASCHIV, 2018).

Esta pode parecer uma mudança radical nas bibliotecas que se apresentaram durante demasiado tempo como templos de silêncio e estudo. Todavia, ao atender-se ao que o autor David Lankes diz sobre a Biblioteca de Alexandria, pode aferir-se que o conceito de *Biblioteca Relacional* retoma, de certa forma, os tempos antigos e o seu modelo inicial. Neste espaço, investigadores eram encorajados a encontrarem-se para discutirem novas ideias e criarem conhecimento — realidade que, de acordo com o autor, era o que conferia excelência aos bibliotecários. «It was, in fact, one of the earliest think tanks and innovation centers in history. The librarian was one of the closest advisors to the rulers of the city-state not because he had access to materials, but access to thinkers» (LANKES, 2016, p. 30).

É nesta medida, com a compreensão da importância do conhecimento criado com conversas num espaço dedicado a esse propósito, que se escolheu como tema para este estudo a *Biblioteca Relacional* e a sua possível aplicabilidade nas bibliotecas portuguesas — em particular no Palácio Galveias, com a seguinte pergunta de partida: *De que forma a Biblioteca Pública Palácio Galveias pode ser considerada uma Biblioteca Relacional?*. Porque esta está enquadrada na rede BLX com uma «gestão coordenada e centralizada», à luz do *Plano Estratégico Biblioteca XXI*, foi impossível dissociar este espaço da rede em que está inserida, de modo a que também se observou o impacto que esta relação exerce na Biblioteca e, consequentemente, nos seus utilizadores (LISBOA, 2012, p. 15).

Foi nesta abordagem que se aplicou o método de investigação de estudo de caso, juntamente com a técnica de observação participante durante o estágio efectuado na Biblioteca. Da mesma forma, optou-se pela aplicação de um inquérito por questionário, com o propósito de aferir a opinião dos utilizadores sobre a Biblioteca, procurando minimizar a subjectividade inerente à técnica de observação participante e colmatar alguns dos seus problemas, por estar confinada à hora e ao lugar em que a referida observação estava a ocorrer.

As motivações que levaram à escolha deste tema prendem-se com a compreensão da importância deste conceito para o utilizador, que deve exigir das bibliotecas as respostas para as suas ambições e necessidades (podem ser diversas), e na constatação que pode haver um desfasamento entre estas e a realidade das bibliotecas. Numa sociedade em que se questiona a utilidade destes lugares, é dever dos profissionais apresentarem respostas pertinentes, pretendendo este relatório de estágio apresentar algumas dessas respostas sem a pretensão de as esgotar. Não obstante, também fez parte das motivações para este estudo averiguar de que forma as bibliotecas portuguesas se podem moldar à sociedade actual na partilha de recursos e de informação com os seus membros, e na criação de espaços em que os utilizadores possam florescer.

Este trabalho apresenta uma estrutura assente em três capítulos, divididos por sua vez em subcapítulos. A saber:

No **Capítulo 1** — *Biblioteca e o Lugar* — procede-se ao enquadramento teórico, através de uma revisão de literatura, com o levantamento de investigações já realizadas por outros profissionais. Aqui, cruzou-se o conceito de *Biblioteca Relacional* com outros considerados importantes à luz dos objectivos deste estudo e encontra-se subdividido em dois subcapítulos — *O Caso da «Biblioteca 2.0» e da «Biblioteca Participativa»* e *Diferentes espaços para diferentes utilizadores*.

No **Capítulo 2** — *Objectivos de investigação e Abordagem metodológica* — explica-se as decisões tomadas para a realização do estudo, os seus objectivos, as técnicas, as fontes escolhidas para o elaborar e a finalidade do estágio realizado.

No **Capítulo 3** — *Dados e Resultados* — encontram-se os dados recolhidos durante o estágio, entrecruzados com os que foram levantados através dos inquéritos por questionário realizados aos utilizadores da Biblioteca Palácio Galveias. Procedeu-se à sua divisão de acordo com os conceitos levantados na revisão da literatura para que seja

não só mais fácil a narração dos fenómenos, mas também para serem perceptíveis as conclusões das observações e as suas justificações.

Porque o conceito *Biblioteca Relacional* é sobre e para pessoas, o estágio foi fundamental para atestar a sua aplicabilidade à realidade das bibliotecas. Não obstante, o seu curto período foi limitador para se compreender a extensão da natureza dos fenómenos recolhidos. Desta forma, reconhece-se as limitações das observações efectuadas e as conclusões sobre os fenómenos — uma vez que, como foi notado por Kathleen DeWalt e Billie DeWalt, todo o observador apenas observa um fenómeno a partir da perspectiva em que essa observação ocorre; estas mesmas observações podem ser subjectivas; e, por fim, o observador pode causar impacto nos fenómenos observados (DEWALT *et* DEWALT, 2011). Devido a isto, lembra-se as palavras de Robert K. Yin que alerta para o facto de que o objectivo de um estudo de caso é realizar-se uma análise «generalizante» e não «particularizante» (LIPSET, TROW *et* COLEMAN, 1956, *apud* YIN, 2015, p. 22).

1. Biblioteca e o Lugar

O presente trabalho prende-se com o desenvolvimento e a análise do conceito de *Biblioteca Relacional* e como este está intercalado com outras noções. Mencionado directa ou indirectamente por autores como Mogens Vestergaard e David Lankes, *Biblioteca Relacional* aborda a ideia de que os seus profissionais precisam conhecer a comunidade em que estão inseridos para melhor mitigarem as suas necessidades, ajudarem a criar conhecimento e a desprenderem-se das suas colecções. Se é verdade, como foi apontado por David Lankes, que a missão dos bibliotecários «is to improve society through facilitating knowledge creation in their communities», também é verdade que esse conhecimento não é frio nem impessoal (2011, p. 31). Ou seja, aos bibliotecários caberá fazer mais do que facilitar essa criação de conhecimento porque este só nascerá sob circunstâncias favoráveis. É o dinamismo presente nos diálogos que se pede, ao mesmo tempo que se providenciam os espaços físicos necessários para que cada comunidade se possa desenvolver; é a criação de *relações* com a comunidade de forma a saber-se o que poderá despontar nas pessoas a curiosidade necessária para criarem conhecimento; são as actividades em conjunto; é a criação de um largo, um espaço público, onde os utilizadores podem ir para se encontrarem formal e informalmente. «It is now about being a living space for the users» (PARASCHIV, 2018).

Este conceito, como será demonstrado à frente, pode e deve relacionar-se com outras noções já debatidas, dado que não se pretende romper com o que se está a fazer nas bibliotecas públicas. Pelo contrário, pretende-se mostrar como se pode personalizar cada biblioteca pública de forma a que esta espelhe a sua comunidade que é única e irrepetível como cada indivíduo que a constitui — através de *relações* com as pessoas e instituições.

Já decorria o ano de 1941 quando Frederic G. Kenyon, Director da Biblioteca Nacional do Reino Unido, criticava aquilo que entendia ser uma das grandes falhas dos bibliotecários, que designou como a “Idolatria da Classificação”. Sem descurar a sua função de recuperação da informação, o Director entendia que a classificação e a catalogação não podiam ser substitutos da função social do bibliotecário (KENYON, 1941, p. 20 *apud* LINDEMANN, SPUDEIT, *et* CORRÊA, 2016, p. 771). Foi com este sentimento que se começou também a consolidar a Biblioteconomia Social, em que o

utilizador está no cerne das bibliotecas públicas, das suas missões e das suas actividades. Desta forma, Catia Lindermann descreve os objectivos deste ramo da biblioteconomia como sendo:

facilitar o acesso, mediar informação para os cidadãos, como ferramenta para exercer a sua cidadania e quando o bibliotecário consegue utilizar o seu fazer profissional de maneira pragmática e humanista, temos então a representatividade da Biblioteconomia Social, somando e fazendo a diferença nas comunidades com diferenças tão distintas dentro da sociedade (LINDEMANN, 2016, p. 44).

É, portanto, uma filosofia que faz emergir a posição do utilizador nas escolhas dos bibliotecários. Nesta perspectiva, também não é o tamanho das colecções ou o número de visitas e de requisições que ditam a importância das bibliotecas, mas sim o impacto que estas exercem na sua comunidade. Estes objectivos coadunam-se com o que é defendido pela IFLA, quando define a biblioteca pública como um espaço que precisa de ir ao encontro da comunidade para mitigar as suas necessidades, não só ao nível informacional, mas também ao nível social (KOONTZ *et* GUBBIN, 2013, p. 13).

No entanto, esta necessidade de se criarem bibliotecas como espaços da comunidade não é nova. David Lankes lembra que já a Biblioteca de Alexandria teria sido desenhada com o objectivo de acolher os académicos de todo o mundo para que, em conjunto, pudessem aprender, ensinar e criar conhecimento (LANKES, 2016, p. 30). Actualmente, a Biblioteconomia Social não só pretende recuperar essa noção de lugar comunitário, onde as ideias podem ser debatidas em liberdade, como dar o passo necessário para tornar-se, não só num lugar para académicos, mas para todos aqueles que pretenderem colaborar em prol da sua comunidade: «A community should be a better place because it contains a library. Better means change — from how it is to something better» (LANKES, 2016, p. 99).

Para destacar a importância dos utilizadores, Lankes usa o termo *membros*, dado que estes não deveriam ser tomados como meros consumidores dos serviços, que a sua biblioteca oferece. É uma palavra que implica posse e responsabilidade, uma participação activa da sua parte na organização de projectos e também capacidade para ajudar quando necessário. Esta designação foi encontrada, depois de Joan Frye Williams, bibliotecária encarregue de projectar planos estratégicos para várias bibliotecas públicas, ter criado um questionário informal a quem frequentava estes

espaços: *membros* foi a resposta mais votada (LANKES, 2011, p. 6, 2016, p. 62). Não se considera imperativo o uso deste ou de outro termo, se o sentimento instalado em todos aqueles que frequentam a sua biblioteca for o mesmo: a percepção de que aquele lugar lhe pertence-, bem como aos restantes utilizadores — e que eles, em conjunto, fazem parte da orgânica da biblioteca.

Em Portugal, será que as bibliotecas públicas já tomaram consciência do seu papel social? Mangas (2011) chama a atenção para o facto de que o apoio que estas dão às bibliotecas escolares, com o *Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares* (SABE), está a perverter a sua principal missão — a de servir toda a comunidade, de igual modo, sejam eles estudantes ou não. De acordo com o autor, assistiu-se a uma *escolarização* das bibliotecas públicas e a uma sobrecarga dos serviços em prol do SABE. A esta situação, junta-se o desabafo sobre como as bibliotecas públicas se têm desenvolvido:

os seus serviços para actividades meramente recreativas, seja através da animação da leitura como a inevitável hora do conto seja através de eventos culturais, mais ou menos elitistas, como as palestras e encontros com escritores e outros intelectuais [...] os escaparates das bibliotecas invadidos por literatura light, livros de auto-ajuda, best-sellers inclassificáveis e um sem número de outros documentos de qualidade duvidosa, mas de grande popularidade. O que importa é ler, ler, ler dizem os senhores do Plano Nacional de Leitura. Mesmo quando essa leitura não dá as competências necessárias para ler o mundo (MANGAS, 2011).

Desta forma, encontram-se, na comunidade e nos seus membros, as respostas para que os bibliotecários cumpram o seu objectivo, porque, parafraseando a ideia de Lankes, é preciso esperar mais das bibliotecas públicas e fazer com que estas sejam o facilitador de recursos, espaços físicos e troca de conhecimento — sempre com o objectivo de melhorar a sociedade através de ferramentas intelectuais para *ler o mundo*. Contudo, também é este autor que aponta para o facto de que a biblioteca não deve preservar apenas informação de “alta qualidade” — algo definido pela reputação de um determinado autor ou editora. Haverá, de facto, uma definição unívoca de “alta qualidade”? Para mais, ainda de acordo com Lankes, é necessário haver contacto com os conhecimentos já refutados para não só o conhecimento gerado ser mapeado, assim como para identificar qual é esse mesmo conhecimento — algo extremamente positivo, quando acontece em ambientes controlados, como é o caso da biblioteca pública. Nesta

perspectiva, é pelo facto de se poder encontrar “má informação” que se pode ensinar a *ler o mundo* de forma criteriosa e no seu devido contexto (LANKES, 2016, p. 60).

Ainda sobre a importância dada aos utilizadores, Lindemann *et al.* chamam a atenção para o facto de que a Biblioteconomia Social não desvaloriza o «tecnicismo bibliotecário, pois a sua existência é essencial para dar funcionalidade à biblioteca como prestadora de serviços» (LINDEMANN *et al.*, 2016, p. 713). É, sim, a valorização da componente social, facilmente esquecida pelos currículos académicos e missões das bibliotecas públicas. Torna-se imperativo procurar saber quais são os sonhos das comunidades para estimular a procura pelo conhecimento — algo que pode ser descoberto através de conversas, questionários informais presenciais ou em blogues, e uma honesta aproximação com os membros da biblioteca.

Esta situação pode ser facilmente confundida com a cedência total do controlo em prol da comunidade. Afinal, os seus utilizadores estariam a ditar o caminho e os projectos que a biblioteca poderia integrar, mesmo quando os bibliotecários pretendem enveredar por outro caminho (LANKES, 2016, p. 111). Porém, é uma questão de cedência a apenas parte desse poder — criar uma parceria honesta entre os bibliotecários e os membros da comunidade, projectar e priorizar, em conjunto, qual é o impacto desejado. Em suma, a tarefa dos bibliotecários consiste em criar uma ponte entre si e toda a comunidade, para que os seus membros também entendam as limitações inerentes à biblioteca e tomem decisões informadas sobre o que é melhor para a sua comunidade.

Ainda assim, não podem apenas ocorrer estas relações entre os bibliotecários e a sua comunidade, mas também entre os próprios membros dessas comunidades — sendo que serão os bibliotecários a estimular essas mesmas conversas. Porquê? De acordo com as palavras de David Lankes, «the mission of the librarians is to improve society through facilitating knowledge creation in their communities» (LANKES, 2011, p. 31), ideia que se coaduna com o que é defendido pela Biblioteconomia Social.

Esta teoria de que o conhecimento pode ser criado a partir de conversas, designado por «Conversational Theory», é defendido por Lankes ao longo de vários livros e artigos — como são exemplos *The Atlas of New Librarianship*; *Expect More: Demanding Better Libraries for Today's Complex World*; *Participatory Networks: The Library as a Conversation*; e *The Ethics of Participatory Librarianship*. Consiste na adaptação das ideias defendidas por Gordon Pask, cibernetista dos anos 60, que

pretendia desenvolver um modelo de máquinas que interagissem entre si e que aprendessem com essas mesmas interacções (LANKES, 2011, p. 31). Desta forma, Pask estudou a forma como as pessoas aprendem e concluiu que é através de conversas — ideia que é mais tarde ecoada e adaptada por Lankes para as bibliotecas. Estas conversas podem ocorrer entre professores, especialistas, colegas, amigos ou mesmo interiormente, a nível individual; e funcionam como produtoras de conhecimento, na medida em que é um processo interactivo com dois ou mais participantes activos a usar a linguagem (verbal ou não verbal) para chegar a consensos. Estes consensos são aquilo que David Lankes define por *conhecimento*, destacando o facto de que estes não são estáticos. Pelo contrário, vão-se moldando e alterando consoante as experiências vividas (LANKES, 2011, p. 32).

Agreements, and their relationships to one another, form the basis of what we know. How we prejudge a situation comes from our past experience. That experience is composed of agreements [...]. But they are not simply static, flat facts; they are also agreements on processes of change [...]. Agreements and their relationships are also flexible — they can be added to, taken away, or changed from individual experience (conversations with ourselves) or conversations with others (LANKES, 2011, p. 40).

Estas conversas podem ocorrer com uma linguagem mais ou menos especializada — de acordo com as partes envolvidas —, e suportam-se através da memória e de artefactos (denominação escolhida por Lankes para definir livros, CD, DVD, páginas *web*, entre outros). Chama-se a atenção para o facto de que estes artefactos não são entendidos como um mero registo de conhecimentos acumulados, mas sim o registo dos entendimentos concluídos por conversas e que servem para recriar esse mesmo conhecimento (LANKES, 2011, p. 41). O autor também denota que a verdadeira colecção de uma biblioteca não é a aglomeração destes artefactos, mas a comunidade em si — os membros que produzem conhecimento, melhoram a comunidade e ajudam a quebrar os moldes da sociedade, em nome de um bem comum — «the true collection of any library is not these tools, but the community itself» (LANKES, 2016, p. 84). Isto implica não só conhecer os membros da comunidade melhor do que se conhecem os artefactos sob custódia dos bibliotecários, mas também implica, por exemplo, estar preparado para aceitar nas estantes o que foi produzido pelos utilizadores (LANKES, 2011, p. 159).

Adicionalmente, também assim se poderá respeitar a 5.^a lei criada por S. R. Ranganathan, em 1921, que dita «the library is a growing organism» (CONNAWAY *et* FANIEL, 2014, p. 85), ou seja, a capacidade que a biblioteca tem para evoluir, de forma contínua, para garantir a sua sobrevivência:

It is an accepted biological fact that a growing organism alone will survive. An organism which ceases to grow will petrify and perish. The Fifth Law invites our attention to the fact that the library, as an institution, has all the attributes of a growing organism. A growing organism takes in new matter, casts off old matter, changes in size and takes new shapes and forms (RANGANATHAN, 1931, p. 382 *apud* CONNAWAY *et* FANIEL, 2014, p. 88).

Sob este prisma, as bibliotecas não só poderão receber os *inputs* com base na comunidade e sobreviver por ela, como também criar novas formas a favor da mesma. Entende-se, por isto, não só a garantia do crescimento da biblioteca, mas a sua relevância para os utilizadores. Desta forma, quando Lankes defende a ideia de que, quando a tarefa dos bibliotecários passa por estimular e entrar nestas conversas, direccionando-as da melhor forma e com informação pertinente a estas, não está só a defender a comunidade, mas a garantir a relevância das bibliotecas públicas.

Ainda sobre estas conversas estimuladas pelos bibliotecários, levantam-se rapidamente as seguintes questões: podem os bibliotecários interferir nestas conversas? E, porque as comunidades são pluralistas nas suas ideias e valores, o que acontece quando estes entram em conflito com os valores defendidos pelas bibliotecas e pelos próprios bibliotecários? — questões pertinentes numa Europa que presencia actualmente crescentes sentimentos nacionalistas, de anti-imigração e desigualdade de género no trabalho, como indicam as estatísticas levantadas pelo *Pew Research Center Analysis* (DIAMANT *et* STARR, 2018; PARKER, 2018). Sobre estes aspectos, Lankes toma uma perspectiva pragmática, quando não só admite a impossibilidade de haver uma total imparcialidade por parte dos bibliotecários, mas também quando sugere que estes devem ser honestos e transparentes face à sua imparcialidade. É esta abertura que garante a ética e a fiabilidade da profissão, uma vez que os utilizadores estão conscientes do tipo de informação e valores que vão encontrar.

This is far from a bad thing. Librarianship is a principled profession. That is to say it is a profession that has taken the time and effort to make explicit its

principles and ethics. As such it is seen as an honest broker in many conversations and information seeking processes. It has become a respected and credible voice because it is so forthright about its ethics and principles (LANKES, 2008, p. 9)

Face às eventuais incompatibilidades entre diferentes valores, aquelas podem ser resolvidas também através da *Conversational Theory*. Como referido anteriormente, as conversas são criadas entre — pelo menos — duas partes activas no diálogo, que procuram um consenso. Desta forma, os bibliotecários podem defender os seus valores, argumentando o que acreditam ser a melhor posição, ao passo que a própria comunidade também fará o mesmo. O resultado destas conversas será um entendimento sobre qual será o melhor serviço e que valores devem ser reflectidos, uma conclusão que teve a influência e o acordo entre todas as partes. Assim, os bibliotecários terão a oportunidade de moldar a própria comunidade ao mesmo tempo que serão moldados pela mesma. Esta situação, como é apontada por David Lankes, pode levar a um certo paternalismo por parte dos bibliotecários, dado que estes facilmente cairão no erro de querer apenas promover a literatura “certa” ou apenas jogos considerados didáticos (LANKES, 2008, p. 9). Posto isto, cada comunidade deve ser entendida como um organismo único e o conjunto de valores que cada um prometeu representar não pode ser considerado como absoluto, «but rather as goals where the community provides a safe environment to discuss and examine the values in action» (LANKES, 2011, p. 124).

Para que se cumpram estes desígnios até aqui defendidos, torna-se imperativo desenvolver aquilo a que se chama *Terceiro Lugar*. Foi em 1989 que Ray Oldenburg definiu este conceito, criado inicialmente para descrever cafés, bares e tabernas. Contudo, este termo foi mais tarde aplicado por Robert Putnam no seu livro *Bowling Alone* para indicar aquilo que uma biblioteca também deveria apresentar, juntamente com estes lugares: um sítio de escape onde as pessoas podem descomprimir as pressões causadas pelos dois primeiros lugares, onde as pessoas passam mais tempo (PUTNAM, 2000). Ou seja, o *Primeiro Lugar* apresenta-se como sendo a residência de cada um, o sítio mais importante de todos, onde o indivíduo se irá desenvolver muito antes de começar qualquer emprego; e o *Segundo Lugar* é esse emprego, um lugar que fomenta a competição e onde o indivíduo é considerado apenas pelas suas habilitações e competências. Porém, é também o lugar onde as pessoas encontram um meio de subsistência e que, por isso mesmo, nunca deverá ser descurado (OLDENBURG, 1999,

p.[40]). Seguindo as palavras de H. L. Mencklen, o *Terceiro Lugar* aparece assim como um «hospital asylum from life and its cares» (CARL BODE *apud* OLDENBURG, 1999, p.[44]).

Esta é a resposta de Oldenburg à sociedade americana do século XIX: altamente industrializada, individualista e, conseqüentemente, sem nenhum sentido de comunidade. Em seu lugar, como é apresentado pelo autor, a televisão aparece como o instrumento que enfraquece a participação cívica dos indivíduos e é, muitas vezes, usada pelos políticos como meio de influenciar o seu eleitorado (OLDENBURG, 1999, pp. [44-203]); ao passo que a publicidade promete fornecer os instrumentos necessários para uma vida melhor, mas sempre a um preço (OLDENBURG, 1999, p. [36]). Esta realidade, para além de ficar apenas ao alcance de alguns, fomenta a competitividade pelas aquisições de objectos, que não são capazes de preencher o vazio que é criado na vida e no ambiente circundante (OLDENBURG, 1999, pp. [35-36]). Também os centros comerciais, que prometem ser um espaço de confraternização, são meros territórios estéreis, onde essa camaradagem é substituída pelo consumo (OLDENBURG, 1999, pp. [122-213]).

Qual é o sítio onde as pessoas se podem reunir, se não tiverem a confiança necessária para se encontrarem em suas casas? É a pergunta que mais acompanha o livro de Oldenburg (OLDENBURG, 1999, p. [34]). Nos espaços residenciais, é necessário seguir uma determinada etiqueta social, quando um grupo de amigos se reúne na residência de outrem, ao passo que já não existe o hábito de se realizarem actividades, como a pesca ou a caça — onde os amigos estão num ambiente de pé de igualdade —, dado que o meio em que se encontram não é a esfera privada de alguém em particular. É, assim, no *Terceiro Lugar*, um espaço neutro e íntimo, onde as pessoas se podem encontrar e discutir as suas ideias e podem chegar e partir consoante a sua vontade ditar (OLDENBURG, 1999, p. [45]). Também aqui não há distinções sociais e ninguém é tomado em consideração consoante o seu estrato social ou académico — «which reduces men to an equality» (OLDENBURG, 1999, pp. [46-47]). Esta característica é importante para que todos se sintam à-vontade em participar em conversas, respeitando o modelo democrático, vigente nas sociedades ocidentais. Ou seja, aqui todas as opiniões são importantes e contam com igual peso (OLDENBURG, 1999, p. [48]). Há uma sensação de confiança, de aceitabilidade de parte a parte e, com o tempo, instala-se a sensação de se entrar para um local onde as pessoas estão à espera

das demais, sem que nenhuma precise de convite para comparecer (OLDENBURG, 1999, p. [56]). Em suma, o *Terceiro Lugar* não é mais do que um espaço informal onde as pessoas se podem reunir e criar o tão importante sentido de comunidade (OLDENBURG, 1996, p. 6).

Apesar de toda a sua importância, Butler e Carmen advertem para o facto de estes lugares estarem em risco: a subida constante de preços torna estes *Terceiros Lugares* cada vez mais difíceis de sustentar; o aumento do uso das tecnologias também põe em causa a necessidade da aproximação física e, conseqüentemente, do sentido de comunidade (BUTLER *et* DIAZ, 2016, p. 2). Também Lankes acredita que estes espaços estão em risco, quer seja porque restringem cada vez mais o seu acesso, ou porque prometem servir apenas uma comunidade com necessidades específicas. Por conseguinte, as bibliotecas públicas aparecem assim com uma importância social cada vez mais preponderante (LANKES, 2016, p. 19).

Estas opiniões são corroboradas por Putnam, no seu livro *Bowling Alone*, que, apesar de concordar com a pluralidade de actividades sociais escolhidas pelos americanos, chama a atenção para vários estudos que reflectem a queda quantitativa dessas mesmas actividades (PUTNAM, 2000, p. 100). Entre eles encontram-se os dados sobre as visitas sociais a casas de amigos, apresentados pelo DDB Needham Life Style, que aponta para um decréscimo desde o final dos anos 70 até aos anos 90 de cerca de 45% (PUTNAM, 2000, p. 100). A realização de *picnics* também sofreu uma queda quantitativa de quase 60%; incluindo a percentagem do número de vezes que as famílias americanas estão reunidas para jantar, de 50% para 34% no mesmo período (PUTNAM, 2000, p. 102): «Virtually all forms of family togetherness became less common over the last quarter of the twentieth century» (PUTNAM, 2000, p. 103).

Os bares, locais defendidos por Oldenburg no seu livro, indicado anteriormente, também sofreram uma queda quantitativa — realidade que se reflecte igualmente nos restaurantes tradicionais, que parecem ter sido substituídos pelos restaurantes *fast food*, os únicos que aumentaram os seus números (PUTNAM, 2000, pp. 103-104). De igual forma, os jogos de cartas — considerados por Putnam como uma actividade social — estão a ser substituídos, gradualmente, por jogos de computador e de casino que, por sua vez, são entendidos como mais individualistas e solitários (PUTNAM, 2000, p. 106-107).

Quando o autor se pergunta sobre quais são as actividades que estão a aumentar quantitativamente, vê a sua resposta nos clubes de temáticas desportivas (PUTNAM, 2000, p. 111). Ironicamente, os desportos mais tradicionais também têm as suas participações a decrescer cerca de 10% a 20%, como é o exemplo do «softball, tennis [...], volleyball, football, bicycling, skiing [...], hunting, fishing, camping, canoeing, jogging, and swimming» (PUTNAM, 2000, p. 112), ou seja, os americanos estão a despender mais tempo a assistir a jogos do que a participar neles — algo que o autor considera válido para a criação de capital social: «Sitting with friends in the bleachers for a Friday night high school football game night be just as productive of community as sitting across a poker table [...] the sense of shared enthusiasm for a common passion can generate a certain sense of community» (PUTNAM, 2000, p. 116). Face ao declínio da participação nos desportos acima mencionados, há outros que estão a aumentar a sua popularidade como é o caso do *skate*, *snowboard*, caminhadas e actividades de ginásio — ou seja, actividades que, de acordo com Putnam, não são consideradas tão sociais como as anteriores, uma opinião que é corroborada pelo facto de ter havido um aumento nas compras de material de desporto para casa, como é o caso de passadeiras e outros equipamentos (PUTNAM, 2000, p. 112).

Devido à sociável natureza humana, Putnam não acredita que os americanos se tornarão completamente desligados do seu meio envolvente. Contudo, é indubitável a crescente impopularidade das actividades que estiveram tão presentes na vida americana, desde o século XIX, e o aumento qualitativo de outras, mais individualistas e solitárias (PUTNAM, 2000, p. 117).

Retomando ao livro de Oldenburg, o autor dirige-se à sociedade americana e refere-se apenas aos bares, cafés e tabernas que podem ser usados para espoletar o sentimento de comunidade. Todavia, as características acima referidas, presentes no conceito de *Terceiro Lugar*, podem e devem ser transplantadas para as bibliotecas públicas. É evidente que a sociedade descrita neste livro — individualista e submersa pelos media e centros comerciais — já não é somente a americana. Torna-se, assim, peremptório criar estes *Terceiros Lugares* para combater os efeitos mais negativos da industrialização. Com isto presente, o estudo *Research for Cult Committee — The New Role of Public Libraries in Local Communities* dá uso a este termo para descrever os espaços onde os indivíduos podem desenvolver as suas habilitações digitais ou outras, com os cursos providenciados por bibliotecários especializados ou por alguma parceria

iniciada pela Biblioteca, dando sempre primazia ao contacto entre as pessoas (LISON *et* REIP, 2016, p. 11).

Esta concepção de que a biblioteca pública deve ser transformada no *Terceiro Lugar* da comunidade coaduna-se com a ideia de Maslow. Este professor de Psicologia defendeu o entendimento de que a forma como as pessoas aprendem importa para a retenção dessa informação, tendo desenvolvido aquilo que se designa como *Pirâmide de Maslow*. Esta hierarquia consiste em atender, primeiramente, as necessidades básicas porque, «for example, you are going to have a hard time learning physics if you have no food to eat or shelter to protect you from the elements» (LANKES, 2016, p. 49). Isto designou-se por *Necessidades Psicológicas e de Segurança*, que necessitam de estar satisfeitas, para que qualquer processo de aprendizagem possa ocorrer. A pirâmide continua e completa-se com as *Necessidades Sociais e de Estima*, culminando com as *Necessidades de Auto-actualização* — estando nesta última representada a vontade de aprender e crescer interiormente (LANKES, 2011, p. 26).

Face a esta pirâmide, Lankes defende a ideia de que as bibliotecas públicas podem ajudar a colmatar a maioria das necessidades, principalmente aquelas que dizem respeito à Segurança — e que se divide entre Segurança Física e Intelectual. Por conseguinte, os bibliotecários devem ser os primeiros a lutar pela privacidade dos seus utilizadores, quer seja no que diz respeito aos livros requisitados e ao histórico de pesquisa nos computadores da biblioteca, como ficou provado na luta deste sector quando, depois do atentado de 11 de Setembro de 2001, o FBI passou a ter acesso a estes registos sem qualquer mandato — no chamado *Patriot Act*.

The majority of librarians did not like these provisions in the Patriot Act. Librarians had made the privacy of library users information Paramount for decades, fearing a chilling effect. In other words, if library users felt that what they read or what they looked at on the Internet was being monitored, they would self-censor. Librarians hold that the best knowledge is developed from the broadest array of sources. Librarians users had to feel sure that what they were looking at wasn't being monitored nor judged. To be clear, intellectual safety is not about having library users look only at safe information; it is about library users feeling safe to engage with very challenging ideas (LANKES, 2016, pp. 51-52).

Há várias ideias que ajudam a cumprir a pirâmide de Maslow, como é exemplo o artigo de Anderson — *How to dazzle Maslow: Preparing your Library, Staff, and Teens*

to Reach Self-Actualization. Aqui, a autora lista as características que qualquer biblioteca precisará cumprir de forma a cativar os utilizadores adolescentes, mas que também podem ser adaptadas para qualquer faixa etária, se preparadas adequadamente. Entre elas, encontra-se: a necessidade de literatura específica para ajudar os jovens a concluir os seus trabalhos — académicos ou profissionais — (ANDERSON, 2004, p. 51), mas também colecções, que encorajem o desenvolvimento pessoal, a criatividade e os sonhos (ANDERSON, 2004, p. 57); criar uma sensação de segurança («Do teens, or teen employees, feel safe in your library, free from the sexual advances of patrons, or worse, library staff members? [...] Do teens feel it is safe to ask sensitive questions to library staff?») (ANDERSON, 2004, p. 53); desenvolver um sentimento de inclusão e pertença, o que requer uma equipa empática e atenta aos interesses particulares dos seus utilizadores (ANDERSON, 2004, pp. 54-55); e, por fim, empregar ou aceitar como voluntárias pessoas com idades aproximadas às dos utilizadores, inclusive criar um grupo de trabalho com essas mesmas pessoas, onde podem ser debatidas as necessidades actuais dos utilizadores (ANDERSON, 2004, pp. 55-56).

Para a realização de todas estas ideias — desde a *Conversational Theory*, o conceito de Terceiro Lugar e a pirâmide de Maslow —, urge cumprir-se uma autêntica *Biblioteca Relacional*, aquilo que foi designado por Mogens Verstergaard no seu artigo *Modern Libraries: Moving from a transactional to a relational library* (PARASCHIV, 2018).

O conceito de *Biblioteca Relacional* é um modelo de gestão que, sem pretender anular os conceitos anteriores, tenciona complementá-los e fazer transparecer as evoluções que estão a ocorrer no centro das bibliotecas — através das relações criadas com a comunidade. O bibliotecário dinamarquês defende a ideia de que já está a ocorrer uma mudança na dinâmica das bibliotecas públicas e faz um paralelismo entre a *Biblioteca Transicional* e a *Biblioteca Relacional*. A primeira diz respeito ao carácter mais tradicionalista da biblioteca, isto é, ajudar o utilizador a aceder à informação requerida e facilitar o empréstimo de colecções: «the main purpose was to fulfill the need for knowledge and education» (PARASCHIV, 2018). Aqui, os bibliotecários não precisariam criar nenhuma relação com os seus utilizadores porque estes só necessitavam de uma “ponte”, um dedo, que os levasse aos livros requeridos, e nenhuma tarefa levada pelos bibliotecários tinha a contribuição directa dos utilizadores. Em contrapartida, a *Biblioteca Relacional* apresenta-se como um termo que confere

destaque ao envolvimento — à *relação* — que os funcionários necessitam criar para entender quais são as novas necessidades dos utilizadores, que já não é a simples mediação de informação. Esta relação pode mesmo ajudar a que as conversas, referidas anteriormente, se desenvolvam com familiaridade e ajudem a alcançar consensos, através também do uso das mesmas nomenclaturas e experiências.

A crença de Vestergaard de que os utilizadores já não procuram as informações necessárias em livros parece ser corroborada pelos dados estatísticos da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, de 2016. Neste documento, temos a informação de que o número total das colecções teve um aumento face ao ano anterior (fixando-se nos 6.474.771 livros, em 2016), o que contrasta com o número dos utilizadores que teve um decréscimo face ao mesmo ano (fixando-se nos 1.404.460, em 2016) (DGLAB, 2016, pp. 7-18). É certo que, por estas estatísticas, não se tem um conhecimento concreto sobre as áreas a que dizem respeito os livros adquiridos. Não obstante, é claro o desinteresse dos utilizadores pelas mesmas dado o declínio do número de utilizadores.

Pode questionar-se o que será que os utilizadores procuram nas bibliotecas? Vestergaard acredita que, de um modo geral, as pessoas estão mais interessadas em ingressar em actividades em conjunto, em planos que fomentem as actividades sociais e que possam trocar experiências (PARASCHIV, 2018). Esta sua crença é corroborada por aquilo que David Lankes defendeu, quando apresentou as redes sociais e a *Web 2.0* como exemplo da vontade da comunidade em participar (LANKES, 2011, p. 89).

Isto pode significar que alguns aspectos defendidos por Oldenburg sobre o *Terceiro Lugar* não se apliquem totalmente à biblioteca: este autor defende que os problemas devem ser esquecidos nestes espaços (OLDENBURG, 1999, p. [47]) e que os géneros devem ter espaços próprios a bem dos interesses pessoais (OLDENBURG, 1999, pp. [234-235]). Em contrapartida, no artigo redigido pelas autoras Amy Honisett, Rachael Short e Kate Schwab, os problemas de uma comunidade — que se podem intercalar com os problemas pessoais — devem ser expostos e debatidos por todos, a bem da democracia e da própria comunidade, que deve ser representada por todos de igual forma (HONISETT *et al.*, 2018, p. 21). Esta ideia expressa pelas autoras vai ao encontro do manifesto redigido pela IFLA em conjunto com a UNESCO, em que se refere expressamente que «os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social» (IFLA, 1994, p. 1). Entende-se, assim, que

estes valores podem ficar comprometidos, caso haja alguma distinção nos serviços ou espaços baseados no género. Isto não invalida que algumas actividades não possam ser desenvolvidas para um tipo de utilizadores, não obstante, nada poderia impedir a adesão de todos aqueles que se interessarem pelas mesmas.

Este conceito de *Biblioteca Relacional* também é suportado pelo estudo europeu *Research for cult Committee – The New role of public libraries in Local Communities*, que afirma que as pessoas precisam de oportunidades para exercerem experiências directas e desenvolverem relações (LISON *et* REIP, 2016, p. 12). Desta forma, o que se pretende é que as bibliotecas já não meçam o seu impacto apenas pelo número de visitantes e livros requisitados – mas também pelo número de actividades e, sobretudo, pelo impacto que estas exercem na comunidade. E, tal como é defendido por Garmer, «this will require libraries to think differently about data and to assess, on a broad scale, the outcomes they achieve and the impact they make on the lives of individuals and the community» (GARMER, 2014, p. 41).

Algumas das ideias defendidas pelas *Directrizes da IFLA sobre os serviços das Bibliotecas Públicas* também se coadunam com o que é pretendido numa *Biblioteca Relacional*, nomeadamente quando defendem que estes lugares devem estar ao corrente dos temas pertinentes para a comunidade, de forma a fomentar debates (2013, p. 18); que todos os seus membros podem usar o edifício para a realização de eventos e exposições de forma a garantir *um elevado grau de utilização* (2013, p. 21); quando defendem a participação de todos os utilizadores nos serviços disponibilizados pelas bibliotecas públicas (2013, p. 37); quando dão o exemplo da biblioteca de Hamburgo, na Alemanha, cuja selecção das colecções envolve a participação dos seus utilizadores (2013, p. 40); quando defendem que as bibliotecas públicas devem ser espaços de encontro formais e informais (2013, p. 41); e, por fim, quando defendem que as bibliotecas públicas não podem estar confinadas aos seus edifícios, fornecendo serviços onde as pessoas se reúnem para melhor se relacionarem com estas (2013, p. 43).

É também neste documento que a IFLA faz referência à *sala de estar da comunidade* (KOONTZ *et* GUBBIN, 2013, p. 17). Conforto, familiaridade e segurança são as características que ocorrem sempre que alguém define um espaço como sendo a *sala de estar* de uma comunidade e, por conseguinte, são os traços que devem estar presentes em qualquer biblioteca pública. Quer isto dizer que a biblioteca pode ser o ponto de encontro de cada comunidade, indo ao encontro das necessidades da mesma e

despertando a participação cívica. Tal inclui não apenas fornecer os materiais necessários para o desenvolvimento cívico (como são exemplos o acesso à *Internet* e o livre acesso às estantes), como também estar ao corrente dos problemas e necessidades actuais e fornecer toda a informação necessária para conferir autonomia e o debate mais adequado aos problemas de cada momento (KOONTZ *et* GUBBIN, 2013, p. 18).

Patrons who feel that library staff welcome them into the library and view them as individuals, rather than needs or behaviours, will feel more confident approaching library staff with information needs (HONISETT *et al.*, 2018, p. 24).

Como está expresso neste documento da IFLA, uma biblioteca pública terá mais participação caso os utilizadores possam recorrer aos serviços para a sua aprendizagem formal e/ou informal, mas também para *sociabilização e encontro* (KOONTZ *et* GUBBIN, 2013, pp. 21-41). Realidade que só pode acontecer num lugar que seja *a sala de estar da comunidade*, um sítio seguro de serviço personalizado. Pode não se tratar de aprender todos os nomes dos utilizadores — algo que poderia ser inexequível em grandes cidades —, mas sim de se criar um interesse por estes: falar e tentar perceber quais são as suas particularidades como indivíduos únicos. Desta forma, os serviços da biblioteca irão mais facilmente ao encontro das necessidades daqueles que prometeu servir (KOONTZ *et* GUBBIN, 2013, p. 42). Esta mudança representa uma transformação no paradigma do tipo de serviço bibliotecário, tal como é defendido por Filipe Leal, quando afirma que o enfoque deve alterar-se, de acordo com os novos públicos, implicando conhecê-los (2015, p.3). Esta mudança obriga, sobretudo, a tomar-se uma postura de proactividade face aos desenvolvimentos sociais, no qual os bibliotecários têm de tomar uma atitude de liderança (2015, p. 4).

O sentido de *sala de estar da comunidade* também está expresso no estudo *Research for Cult Committee — The New Role of Public Libraries in Local Communities*, mais precisamente *segunda sala de estar*, dado que as bibliotecas têm um papel central para a cultura da comunidade, nas áreas urbanas e rurais em igual medida (LISON *et* REIP, 2016, p. 7).

Pode perguntar-se o porquê de se escolher o termo *Biblioteca Relacional* quando *Sala de estar da comunidade* já está integrado na literatura. As diferenças podem parecer irrisórias dado que o primeiro não tenta anular o outro, como foi referido

anteriormente para os outros conceitos. No entanto, entende-se que *Biblioteca Relacional* é um termo mais dinâmico e que transmite na plenitude aquilo que uma biblioteca pública se deve tornar, de acordo com este conceito.

Por outras palavras, é possível estar num espaço familiar e confortável como é o caso da sala de estar — mas até que ponto é necessário outras pessoas para se ganhar essa familiaridade? Serão realmente necessárias todas as actividades desenvolvidas pela biblioteca, caso os seus utilizadores estejam confortavelmente nas suas mesas? Entende-se aqui que o termo *Biblioteca Relacional*, sem anular os outros conceitos, transmite mais facilmente as relações que deverão ocorrer nestes espaços de forma a criar-se conhecimento e a aproximar-se as bibliotecas das suas comunidades — por procurar conhecê-las, numa relação de igual para igual.

Exemplo disso é a conferência procedida por Christopher Anderson e Keegan Osinski, que apresentaram as suas bibliotecas universitárias — de Drew, em New Jersey, e de Vanterbilt, no Tennessee, respectivamente — como exemplos do que seriam estas *Bibliotecas Relacionais* (ANDERSON *et* OSINSKI, 2016). Em Vanderbilt, existe um programa na biblioteca, que consiste em apresentar a um determinado grupo de estudantes um bibliotecário que ficará encarregue de os introduzir ao espaço: «In this way, each student's personal librarian becomes a familiar face — an actual person they know, whom they can visit or email when they have a question» (ANDERSON *et* OSINSKI, 2016, p. 138). Os autores foram ainda mais longe quando elaboraram uma bibliografia que contemplava os trabalhos dos investigadores da universidade e introduziram-nos no repositório institucional. Esta acção ajudou a adaptar as colecções da biblioteca aos trabalhos ali efectuados, ao familiarizar os bibliotecários com estes. Por conseguinte, também ajudou a criar pontes de comunicação entre bibliotecários e académicos (ANDERSON *et* OSINSKI, 2016, p. 138). Face à biblioteca de Drew, houve igualmente uma preocupação em fazer deste espaço o lugar dos utilizadores e não apenas para os utilizadores. Durante o início de cada semestre, a equipa de bibliotecários procura os programas dos currículos académicos e identifica que colecções se adequam aos alunos. Após este levantamento, os bibliotecários enviam um *email* personalizado aos professores e pedem-lhes que considerem não só usar nas suas aulas as colecções identificadas previamente, mas que também possam usar o arquivo como espaço de ensino, dado que aqui encontram-se algumas colecções únicas — como

é exemplo os arquivos pessoais do governador Thomas H. Kean¹ e do professor Richard L. Walker² (ANDERSON *et* OSINSKI, 2016, P. 138-139).

Em ambas as bibliotecas, contratam-se estudantes com os objectivos de os conhecer e de criar uma ponte entre as instituições e a comunidade, crendo que «students who learn the library well and have positive experiences with librarians become invaluable advocates and evangelists for the library» (ANDERSON *et* OSINSKI, 2016, p. 138). Com o que foi explícito nestas bibliotecas, pode concluir-se que estas são *Relacionais*, pela preocupação em chegar, de uma forma personalizada e activa à sua comunidade, apesar de não serem bibliotecas públicas, mas sim universitárias. Não são uma *sala de estar* porque não esperam uma forma familiar e pacífica de que os alunos se aproximem — elas próprias criam as relações desejadas com a sua comunidade através de *emails* personalizados, uma equipa constituída também por alunos, e a disponibilidade necessária para que aulas se realizem dentro do edifício.

1.1. O caso da «Biblioteca 2.0» e da «Biblioteca Participativa»

O aparecimento das tecnologias da informação foi, para alguns autores, um dos acontecimentos que mais impacto teve na alteração da forma como a sociedade começou a interagir no dia-a-dia. Um dos termos cunhados para descrever estas mudanças foi a “Internet das Coisas” (*Internet of Things*), referida pela primeira vez em 1999, por Kevin Ashton (DUTRA *et* SILVANA, 2016, p. 87). Este é um conceito que descreve a capacidade de interligar todos os objectos (as “coisas”) entre si através da *Internet*, de forma a facilitar as decisões dos indivíduos — «anything that can be connected, will be connected» (MORGAN, 2014). Alguns dos factores que permitiram a quase omnipresença da tecnologia foram listadas pelos autores Moisés Dutra e Silvana Toriani, como: «(i) a velocidade de processamento das máquinas; (ii) a capacidade de armazenamento de dados; e (iii) a largura da banda disponível na Internet comercial»

¹ A informação relativa a este arquivo pessoal encontra-se em linha e pode ser encontrada aqui: WWW:URL <<http://www.drew.edu/library/special-collections-archives/special-collections/governor-thomas-h-kean-papers/>> [acedido a 17/12/2018].

² A informação relativa a este arquivo pessoal pode ser encontrado em linha, aqui: WWW:URL <<http://www.drew.edu/library/special-collections-archives/special-collections/richard-l-walker-papers/>> [acedido a 17/12/2018].

(DUTRA *et* SILVANA, 2016, p. 87); às quais se junta agora (iv) a diminuição de custos mais acentuada nos aparelhos menos recentes.

Esta é uma realidade cada vez mais presente na sociedade, e toma-se como exemplo os telemóveis ligados à *Internet* com a capacidade de definir qual é a rota mais rápida; a tecnologia Via Verde, que consegue reconhecer os automóveis que tenham o seu identificador ao entrar e sair da autoestrada; ou cartões e telemóveis que tenham a tecnologia NFC (*Near Field Communication*), que permite a transferência de dados e a realização de pagamentos (DUTRA *et* SILVANA, 2016, p. 88; FAULKNER, 2017).

Se estas tecnologias foram desenvolvidas com a promessa de ajudar a sociedade, é igualmente verdade que desde cedo levantaram algumas questões sobre a sociedade, ética e segurança. Será que as pessoas estão preparadas para inserir todos os dados pessoais nos seus aparelhos? Mais importante: será que percebem as consequências dessa decisão? O que acontecerá quando os sistemas sofrerem um *bug* ou forem *hackeados*? Que impactos isto terá na sociedade e na forma do indivíduo interagir com os outros? «One can only imagine how the conversation and concerns will escalate when we are talking about billions of devices being connected» (MORGAN, 2014).

Com os avanços tecnológicos, uma das alterações que ocorreu foi a forma como o indivíduo interage com a informação. Actualmente, e mesmo que ele já não a procure, será sobrecarregado com esta através de publicidade, notificações, *e-mails*, redes sociais, entre outros. Isto fez com que o ser humano não só ficasse mais ávido por informação, mas, principalmente, se tornasse também ele no produtor. A este novo paradigma informacional que se desenvolveu na *Internet*, designou-se *Web 2.0*. Leitão denota esta mudança e lista uma série de características que surgiram neste espaço, a saber: o conteúdo gerado já não está acessível apenas a alguns, sendo cada vez mais rapidamente disseminado e utilizado por terceiros; o produtor da informação já não precisa de ser academicamente reconhecido; e a *característica evolutiva, interactiva e palimpséstica dos artefactos produzidos* (BRUNS, 2007 *apud* LEITÃO, 2010b, p. 118). Houve assim uma democratização da informação, em que todos podem contribuir para o conhecimento, ficando os utilizadores dependentes apenas dos vários tipos de plataformas que escolherem (LEITÃO, 2010b, p. 121).

Algumas das críticas mais proeminentes face a este novo paradigma estão relacionadas com o factor originalidade — dado que as obras produzidas podem ser colectâneas de conteúdos originais —; e com a autenticidade da própria informação

publicada porque, apesar de haver cada vez mais profissionais a utilizarem as plataformas na *Web 2.0* como ferramenta de disseminação, muitos autores apontaram para o *culto do amadorismo* que está a ocorrer na *Internet* (LEITÃO, 2010b, pp. 123-124).

Foi este uso constante das tecnologias que abriu as portas para a presente mudança de comportamento e, por isso, este tipo de consumidor passou a ser designado por *Consumidor 3.0* ou *Neoconsumidor*, como é defendido pela autora Elisa Corrêa (CORRÊA, 2016, p. 61):

Mais comunicativo e reivindicativo [...] realiza compras pela *web* e faz pesquisas em diversos sites antes de efetuar a transação, além disso utiliza ambiente multicanal para se informar sobre o produto e as condições de pagamento. Esse consumidor realiza suas compras e pesquisas sobre os produtos através da internet por meio de seus diversos ambientes de interação — redes sociais, *blogs*, *sites*. Ele também é mais interativo, comunicativo, reivindicativo e opinativo, buscando maior comunicação com a empresa (SEBRAE *apud* CORRÊA, 2016).

Esta nova realidade fez com que a autora se interrogasse sobre a possibilidade de haver também um Consumidor 3.0 de informação e as suas conclusões são afirmativas: com a popularização de telemóveis com acesso à *Internet*, a informação passou a ser mais abundante, realidade que teve como consequências o crescimento do *deficit* de atenção e a preferência por textos mais curtos e personalizados (CORRÊA, 2016, pp. 63-65).

Se a biblioteca trabalha com o conhecimento e com a informação, de que forma é que estas mudanças as afecta?

Foi em 2005 que Michael Casey usou pela primeira vez o termo *Biblioteca 2.0* no blog *LibraryCrunch*. Desde então, o termo está sob debate, existindo, por um lado, bibliotecários a defenderem este termo como o marco de um novo paradigma e, por outro, bibliotecários que acreditam ser uma mera evolução. A verdade é que, timidamente, algumas bibliotecas portuguesas começaram a dar os primeiros passos, todas elas a usarem as ferramentas disponibilizadas pela *Web 2.0*, como são exemplo as redes sociais (LEITÃO, 2010a, 2013, pp. 496-543; NGUYEN, 2015, p. 475; TEOTÔNIO, 2011, p. 40).

Segundo a autora Mara Teotônio, a *Biblioteca 2.0* será aquela que conseguir ir ao encontro dos seus utilizadores e encorajar a sua participação e opinião, revolucionando, desta forma, os serviços clássicos, mas sem os esquecer completamente. Exemplo disso são as colecções das bibliotecas que formar-se-iam a partir de uma amálgama entre as ferramentas analógicas e tecnológicas, como são os livros em formato papel e os *e-books* (TEOTÔNIO, 2011, pp. 41-42). Um caso interessante de como as colecções se podem alterar em prol da *Web 2.0* é apresentada por Leitão, que relata a doação, efectuada em 2010, pela empresa Twitter à Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos da América. 5TB foram ali doados, contendo todos os *tweets* públicos que foram efectuados entre 2006 e 2010 — uma decisão que foi justificada pelo facto de que aquela poderia ser uma boa fonte de informação para se compreender futuramente a sociedade de então (LEITÃO, 2010b, p. 129).

Quão difícil seria estimular a participação dos utilizadores? Segundo Lankes, o fenómeno da *Web 2.0* ocorre precisamente porque os indivíduos querem participar. Quer seja para completar tarefas laborais, para aprender ou comunicar com os amigos, os utilizadores querem participar em plataformas que possam personalizar. E quanto mais personalizáveis forem, maior será a sua utilização (LANKES, 2011, p. 89).

No seguimento da *Web 2.0* e da *Biblioteca 2.0*, há vários autores que apontam para a necessidade de se criar um *Catálogo 2.0* – uma ferramenta que perpetuará o dinamismo encontrado na *Web 2.0* através da atribuição de palavras-chave pelos utilizadores, também conhecidas por folksonomias. Os autores Paulo Leitão e José Calixto defendem que:

o catálogo 2.0 deve implementar um novo modelo que permita, por um lado, melhorar a experiência de descoberta do utilizador e, por outro lado, a construção de um espaço individual e social de organização e partilha de conteúdos. [...] É possível definir um elenco de atributos que o caracterizam, a saber: ponto de acesso centralizado a todo o tipo de recursos de informação disponibilizados pela biblioteca; enriquecimento do conteúdo do registo bibliográfico; navegação facetada; caixa de pesquisa simples cálculo da relevância dos resultados; sugestão de termos alternativos; sistemas de recomendação; participação dos utilizadores (os aspetos sociais do catálogo); RSS; Interface web de acordo com o estado da arte (LEITÃO et CALIXTO, 2012, p. [2]).

Contudo, esta realidade ainda se encontra longe dos catálogos mais comuns, como é denotado por Lankes. Actualmente, os bibliotecários estão mais focados em inventariar as suas colecções e dão escassas informações sobre o conteúdo dos documentos, ou as relações entre eles. Desta forma, urge criar catálogos que vão para lá da metainformação. Tome-se como exemplo a *Web of Science*, que não só indica que um determinado artigo existe, mas quantas vezes esse artigo foi citado. Para Lankes, estas citações são a mais pura forma de conversas no “*mundo da escrita*” e, mais importante do que isso, mostram ao leitor a importância de cada documento.

We are not only ignoring the vital flow of a conversation and stunting intellectual development, we are ultimately deceiving our members into believing that every artifact in a collection is of equal importance in all contexts. Context matters. (LANKES, 2011, p. 141).

Desta forma, o autor defende que os catálogos deveriam tornar-se ferramentas capazes de guardar não apenas metainformação, mas também o agrupamento de documentos relacionados, e o conteúdo criado pelo utilizador — como são exemplos as *tags*, os comentários e outros conteúdos como *links* para outros artigos (LANKES, 2011, p. 141). Estas não são apenas formas de ajudar o utilizador na sua pesquisa, mas também formas de promover e desenvolver as colecções da biblioteca (LEITÃO *et* CALIXTO, 2012, p. [3]).

Face às folksonomias, já há bibliotecas a aceitar a participação dos seus utilizadores para a recuperação de informação nos catálogos. A título de exemplo, Paulo Leitão destaca o produto *BiblioCommons*, criado para os catálogos das bibliotecas públicas e que se desenvolveu a partir de uma questão: «What if we could insert the conversation where the patrons already were: within the OPAC [online public access catalog]?»³ Este produto permite a todos os utilizadores a possibilidade de aceder aos comentários e classificação de outros membros, permitindo também o estabelecimento de relações entre eles, juntamente com a integração de palavras-chave e listas de sugestões (LEITÃO, 2010b, p. 134).

³ Este projecto encontra-se em linha, aqui: WWW:URL <<https://www.bibliocommons.com/about>> [acedido a 08/11/2018].

Apesar de ser um acérrimo defensor da *Conversational Theory*, Lankes apresenta algumas limitações às folksonomias, principalmente àquelas realizadas a nível individual:

Take a random object from our surroundings. Assign it three tags not using a proper noun. Hand the list to someone outsider of that room and ask him or her to come up with what you were describing. Hide the list from yourself for 6 months and see whether you can tell what you were describing (LANKES, 2011, p. 51).

O autor pretende mostrar que, apesar de estas serem ferramentas importantes, não podem ser consideradas como suficientes e infalíveis. Aliado ao problema da memória, quando as palavras não são especializadas, estas podem cair na redundância e perder a capacidade de criar relações com significado. Devem, por isso, ser consideradas com cuidado e moldadas ao vocabulário da comunidade, sendo especialmente úteis quando pretendem mostrar a relação entre dois documentos (LANKES, 2011, p. 51).

É também Amy K. Garmer que denota a importância da ideia de que as bibliotecas devem ponderar mais a sua presença *online*. Nesta concepção, as plataformas oferecerão aqueles serviços digitais que podem ser personalizados por cada utilizador — algo que pode diferenciar estas de outras plataformas digitais, dado que as últimas são influenciadas por interesses económicos e não sociais (GARMER, 2014, p. 18). Garmer alerta também para o facto de que estas plataformas devem ser mais do que os catálogos, em que estão listados todos os livros existentes numa biblioteca. Esta ferramenta poderá ser, assim, aquilo que foi tomado como exemplo por Connaway no seu artigo *Meeting the Expectations of the Community: The engagement-Centered Library*. Neste documento, Connaway relata o dia em que a William H. Welch Medical Library, da Universidade Johns Hopkins, em Baltimore, fechou as portas do seu edifício, durante o dia 1 de Janeiro de 2012, devido ao declínio do número de utilizadores no edifício, em contraste com o aumento da procura por informação a partir dos recursos *online*. Por esta razão, e durante este dia apenas, os bibliotecários aumentaram a sua presença digital para auxiliarem os seus utilizadores de forma personalizada e rápida. Esta atitude é aquilo a que a autora chamou de *embedded librarianship*, ou seja, estar onde os utilizadores estão — mesmo que isto signifique

aumentar a presença em plataformas como as redes sociais ou a Wikipédia (CONNAWAY, 2013, pp. 4-5).

De modo a cumprir estes objectivos, Garmer chama a atenção para o facto de ser preciso fortalecer a rede das bibliotecas. Nesta “competição entre plataformas”, a autora lembra os custos e a qualidade que as bibliotecas terão de garantir se quiserem competir com, por exemplo, a *Amazon*, que oferece actualmente uma experiência melhor que algumas livrarias. «Unification — getting libraries to work together, to integrate their intellectual and capital resources — is a critical platform issue» (GARMER, 2014, p. 20). Há, contudo, grandes vantagens nestas plataformas partilhadas, como é apontado também por Garmer — como é exemplo o poder de negociação com as editoras para adquirirem *e-books* por um preço único e acessível a todas as bibliotecas, ou mesmo a possibilidade dos utilizadores acederem a informação em qualquer lugar (GARMER, 2014, p. 23). Seja qual for a solução encontrada, tem de ser algo que resulte dos esforços conjuntos entre bibliotecas, utilizadores, editoras, autores e membros do Governo (GARMER, 2014, p. 37).

Esta autora dá alguns exemplos de plataformas que podem ser criadas pelas bibliotecas, de forma a conseguirem envolver os utilizadores: com a participação da U.S. Army Corps of Engineers, criou-se a MapStory Foundation, um projecto que conta com as histórias relatadas pelos residentes dos seus bairros. Desta forma, todos são convidados a editarem os mapas e a observarem as mudanças que ocorreram nas suas localidades, com o passar do tempo⁴ (GARMER, 2014, p. 19). É assim que decorrem conversas entre os utilizadores e, entende-se aqui, cria-se uma *Biblioteca Relacional* fora do edifício. Também em Portugal, mais precisamente na Biblioteca de Marvila, pode encontrar-se um projecto similar. “Vidas e Memórias de Bairro 2018” tem como objectivo recolher as histórias de quem ali vive há mais de 40 anos, de forma a se reconstruir o ambiente vivido e que não consta dos manuais de história⁵.

Seja qual for a solução encontrada, esta tem de partir da real necessidade dos utilizadores e não apenas de uma tentativa de fazer com que a biblioteca continue relevante. Necessitar-se-á também de criar espaços seguros para que as conversas entre

⁴ Este projecto pode ser encontrado em linha, aqui: WWW:URL <<https://mapstory.org/>> [acedido a 15/06/2018].

⁵ Informações sobre este projecto pode ser encontrado em linha, aqui WWW:URL <<http://blx.cm-lisboa.pt/noticias/detalhes.php?id=1283>> e aqui WWW:URL <<http://blx.cm-lisboa.pt/noticias/detalhes.php?id=1151>> [acedido a 07/01/2019].

os utilizadores possam desenvolver-se e encontrar essas soluções. De acordo com Lankes:

in many, many cases, these locations will not be within the librarian's defined physical space. They will be in Facebook, their places of work, their schools, their offices, and their places of workshop. Librarians must go to these places to facilitate conversations (LANKES, 2011, p. 114).

De volta ao conceito *Biblioteca 2.0*, as autoras Linh Nguyen, Helen Partridge e Sylvia Edwards concordam com o facto de que esta representa as participações que são necessárias para o novo modelo de gestão nas bibliotecas (NGUYEN *et al.*, 2012, p. 3). Defendem também que os utilizadores devem também poder participar em tarefas que outrora seriam exclusivas dos bibliotecários, como é o caso da catalogação (NGUYEN *et al.*, 2012, p. 4). Não obstante, admitem a controvérsia em torno deste conceito. Ecoando as conclusões de vários investigadores, as autoras apontam alguns problemas, de que é exemplo a confusão que ainda existe em torno do significado de *Biblioteca 2.0*, devido ao facto de não se conseguir medir a dependência das tecnologias neste conceito (BRADLEY, 2006a, 2006b; CASEY, 2005; CASEY *et al.* SAVASTINUK, 2007; MANESS, 2006a, 2006b *apud* NGUYEN *et al.*, 2012, p. 7), porque há autores que entendem este termo como sendo uma revolução na gestão das bibliotecas (COUTNEY, 2007 *apud* NGUYEN *et al.*, 2012, p. 7) ao passo que outros o entendem como uma simples evolução (BREVICK *apud* NGUYEN *et al.*, 2012, p. 7); a obsolescência do termo devido aos avanços da tecnologia — há autores que já destacam a *Web 3.0*, por exemplo — (ABRAM, 2005; EVANS, 2009; NGUYEN *et al.*, 2012, p. 9); e, por fim, o grande ênfase na tecnologia que monopoliza os objectivos, quando são os utilizadores e a sua participação que dever-se-iam evidenciar (NGUYEN *et al.*, 2012, p. 9).

Por conseguinte, as autoras enfatizam a participação cada vez mais necessária dos utilizadores, quer seja na esfera do virtual ou do real, de forma a forjarem as missões que melhor corresponderão ao que é esperado das bibliotecas públicas. Porque a participação dos utilizadores é dos aspectos mais relevantes para as autoras, estas ecoam o termo *Participatory Library*: cunhado pela primeira vez por David Lankes, J. Silverstein *et al.*, no artigo *Participatory Networks: The Library as a Conversation*, é entendido como sendo aquele que melhor transpõe a centralidade dos utilizadores no sistema da biblioteca actual (NGUYEN *et al.*, 2012, p. 1).

No artigo, os autores Lankes *et al.* destacam a importância do conhecimento e da *Conversational Theory* e combinam esta com tecnologias emergentes para ajudar a missão das bibliotecas no que toca ao conhecimento. Exemplo disso é o catálogo que, como referido anteriormente, pode e deve ser desenvolvido para despontar e moldar conversas (LANKES, SILVERSTEIN, NICHOLSON, *et* MARSHALL, 2007, p. 5). Assim, os autores destacam as quatro áreas que devem ser trabalhadas para que se consiga desenvolver o conceito de *Participatory Library*, a saber: 1) a técnica, ou seja, a instalação e/ou uso de *software* da *web 2.0* que pode despertar e conservar as conversas no seio da biblioteca, como são exemplos os blogues e a *Wiki* (LANKES *et al.*, 2007, p. 10); 2) a operacional, no qual a biblioteca deverá ter a capacidade de construir as infraestruturas onde os utilizadores possam participar — «the true power of participatory networking in libraries is not to give every librarian a blog; it is in giving every community member a blog (and making the librarian a part of the community)» (LANKES *et al.*, 2007, pp. 10-11); 3) as próprias políticas da biblioteca, que devem adaptar-se às plataformas criadas, garantindo a confiança da instituição; e por fim 4) a ética que, como mencionado anteriormente, deve obrigar a uma transparência na forma que a biblioteca vai influenciar as conversas (LANKES *et al.*, 2007, p. 12). «Libraries must be active participants in the ongoing conversations about participatory networking. This must be done at the core of the library, not on the periphery» (LANKES *et al.*, 2007, p. 12).

Face a estes aspectos, as autoras Nguyen *et al.* enumeram uma série de vantagens e desvantagens aqui presentes. As primeiras são a notória popularidade do *open source software*, dos blogues, das *Wikis* e das redes sociais, sendo que algumas já se encontram integradas em bibliotecas. Sobre as desvantagens, as autoras apontam a ainda limitação dessa mesma integração; a incompatibilidade que pode existir entre esses sistemas e aqueles que já se encontram instalados nas bibliotecas; a questão da privacidade que pode ficar comprometida com as tecnologias escolhidas; a forma como as bibliotecas podem manter controlo nos dados enquanto fomentam a participação do maior número de utilizadores possível (NGUYEN *et al.*, 2012, pp. 11-12).

O termo *Participatory Library* foi desenvolvido por Lankes *et al.* para que o foco mudasse da *Web 2.0* para a participação da comunidade e, por isso, foram destacados outros aspectos — como a ética e as políticas —, apesar de ainda se conferir grande destaque às tecnologias. Por conseguinte, entende-se que estes enfoques são

pertinentes e o destaque conferido à participação da comunidade é fulcral para o desenvolvimento das bibliotecas. Contudo, também se entende que o conceito *Biblioteca Relacional* pratica esse mesmo distanciamento, colocando a *Web 2.0* como um elemento cuja pertinência deve ser considerada consoante o tipo de comunidade:

The libraries have always been good at being aligned with what people want. That is a very important thing. Regarding the technology, libraries were the first movers around 96' — they were the first ones to get computers to the library and to try to educate people on how to use computers. It is the library's obligation to be at the edge of different uses of culture and uses of technologies. Today, people are more focused on learning activities and they want social interaction together with the possibility to share their knowledge with others. Therefore, the “relational library” is a new development where libraries become a meeting and interaction place for people (PARASCHIV, 2018).

Ou seja, o acesso à *Internet* deve continuar a existir, mas considera-se que não é este o objectivo final de uma *Biblioteca Relacional*. É, antes de mais, a partilha do conhecimento e a criação de relações dentro da biblioteca — independentemente de esta ser através da *Web* ou não. Este distanciamento e independência face à *Web 2.0* é considerado relevante dado que, por exemplo, Portugal tem uma população cada vez mais envelhecida — de acordo com o site PORDATA, deste os anos 2005/06, existem mais portugueses com uma idade compreendida entre 45 e 54 anos, quando comparados com os portugueses que têm uma idade compreendida entre os 20 e 29 anos⁶. Esta realidade não quer dizer que a população com mais idade não se pode sentir apta para usar tecnologias. Contudo, pode ser esta a realidade de uma biblioteca nacional, principalmente quando se considera a realidade do interior do país, lugar onde podem ser privilegiadas outras actividades presenciais.

É importante ter presente que o conceito de *Biblioteca Relacional* não desconsidera a importância da *Web 2.0*, especialmente quando se tem presente o facto de que o fosso tecnológico aumentou com o passar das décadas, como é apontado por Robert Putnam — o chamado *Cyberapartheid* (PUTNAM, 2000, p. 183). Não obstante, a *Biblioteca Relacional* tem preferência pelo utilizador e pelo tipo de relações que este privilegia, factor que é da extrema importância na comunicação como é referido

⁶ Os dados estão disponíveis em linha e podem ser consultados, aqui: WWW:URL <<https://www.pordata.pt/Portugal/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente++m%C3%A9dia+anual+total+e+por+grupo+et%C3%A9ria-10>> [acedido a 20/12/2018].

igualmente por Putnam no seu livro *Bowling Alone*. De acordo com o autor, a comunicação realizada através da tecnologia não transmite sinais não-verbais que são fundamentais para a captação de toda a informação necessária — particularidade que acontece em comunicações presenciais. O autor dá o exemplo dos movimentos, expressões faciais e postura que são cruciais para que o receptor valide ou não a mensagem comunicada (PUTNAM, 2000, p. 184). Por este motivo, Putnam conclui que as relações que sejam perpetuadas através das comunicações mediadas por tecnologias não se irão basear facilmente na confiança e na colaboração (PUTNAM, 2000, p. 185).

Computer-mediated communication is, to be sure, more egalitarian, frank, and task oriented than face-to-face communication. Participants in computerbased groups often come up with a wider range of alternatives. However, because of the paucity of social cues and social communication, participants in computer-based groups find it harder to reach consensus and feel less solidarity with one another. They develop a sense of “depersonalization” and are less satisfied with the group’s accomplishments. Computer-based groups are quicker to reach an intellectual understanding of their shared problems—probably because they are less distracted by “extraneous” social communication—but they are much worse at generating the trust and reciprocity necessary to implement that understanding (PUTNAM, 2000, p. 185).

Por estes motivos, o autor frisa os riscos que este tipo de comunicação apresenta — como é exemplo os problemas de interpretação e logro —, sem que se esqueça os valores mais positivos, igualmente acarretados pela tecnologia — como é exemplo o ambiente igualitário que pode ligar indivíduos com interesses similares (PUTNAM, 2000, p. 183), a fácil partilha de informação e a recolha de opiniões (PUTNAM, 2000, p. 185). Desta forma, Putnam ecoa as palavras de Nohria e Eccles e afirma que o crescimento da comunicação mediada pela tecnologia implicará mais conversas presenciais para que as relações perdurem (PUTNAM, 2000, p. 185). É este ênfase nas relações que é suportado pela *Biblioteca Relacional*, algo que pode passar despercebida na *Biblioteca 2.0*.

1.2. Diferentes espaços para diferentes utilizadores

O conceito de *Biblioteca Relacional* considera igualmente os diferentes utilizadores e as suas necessidades para definir o tipo de espaços físicos que deveriam

existir no edifício. Em relação a isto, não se adivinha fácil a tarefa de renovar o aspecto das bibliotecas públicas num país como Portugal, onde ainda existem profissionais a debater-se por 1% do orçamento do Estado para a Cultura. Em 2018, foram várias as vozes que, em uníssonos, exigiram um orçamento entendido como mais digno para o sector (LUSA, 2018). É, assim, imperativo para as Bibliotecas uma mudança no entendimento do papel que estas representam na sociedade portuguesa. Ou seja, o esforço monetário que é transferido para as bibliotecas deve ser interpretado como um investimento a longo prazo, em face do seu papel social, e não como uma despesa imediata.

Esta ideia de investimento é corroborada por alguns estudos, entre eles, o que é apresentado pelo autor Jesús Vergara, ao citar os dados da Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística (FESABID). Aqui, o autor relembra que, por cada euro investido nas Bibliotecas Públicas, há um retorno na sociedade de quase 3,5 vezes esse valor (VERGARA, 2018, p. 56). Olhando para o estudo citado e que fora coordenado por José Antonio Gómez Yáñez — *El Valor Económico y Social de los Servicios de Información: Bibliotecas* — pode afirmar-se que o *Retorno de la Inversión en Bibliotecas* (ROI) das Bibliotecas espanholas situa-se entre os 2,48€ e 3,40€ por cada euro investido (YÁÑEZ, 2014, p. 30). A diferença entre os valores apresentados deve-se ao facto de o primeiro ser baseado nos preços de mercado e o segundo ser baseado naquilo a que denominaram *Valoración Contingente*, ou seja, no valor inferido pelos membros da comunidade quando estimaram sobre quanto pagariam pelos serviços bibliotecários numa empresa privada. Os autores chamam a atenção para o facto de que o último, recolhido com base em entrevistas, pode estar inflacionado. Porém, não se considera que este seja um valor a ignorar por se tratar de um preço não só de mercado, mas também numa tradução monetária do tipo de serviços que a biblioteca pública disponibiliza para a sua comunidade. «La “valoración contingente” (VC), que pretende incorporar estos elementos intangibles al considerar el bien público prestado como un todo, pero tiende a producir cierta inflación en la valoración, por tanto, puede considerarse el techo del valor social que aporta el bien analizado» (YÁÑEZ, 2014, p. 19).

Já no que diz respeito à Biblioteca de Toronto, e de acordo com o estudo europeu *The New Role of Public Libraries in Local Communities*, concluiu-se que há um ROI de 5,63 dólares por cada dólar investido, recebendo cada membro anualmente

um serviço que vale mais de 500 dólares (LISON *et* REIP, 2016, p. 14). Este foi um estudo conduzido pelo Martin Prosperity Institute, da Universidade de Toronto, em 2013, que considerou três elementos, a saber: 1) os custos directos da instituição, como os salários e todas as operações para as quais foi necessário alocar fundos monetários; 2) os benefícios explícitos dos utilizadores ou organizações; 3) os benefícios indirectos, também conhecido por *multiplier effect*, que incluem os gastos económicos na comunidade e que traduzem-se numa valorização dos serviços locais (MARTIN PROSPERITY INSTITUTE, 2013, pp. 8-9). Todos os valores dos serviços prestados pela Biblioteca foram comparados com outros serviços similares, que são prestados por empresas privadas locais e «as much as possible, the lower or more conservative price as used. If anything, the benefits valued in this report are underestimated by design» (MARTIN PROSPERITY INSTITUTE, 2013, p. 10).

Infelizmente, não se encontrou nenhum estudo português que traduza os valores sociais das bibliotecas com base nos gastos das Câmaras Municipais — realidade que pode ser indicativa da percepção que ainda existe face aos gastos do erário público, entendidos como uma despesa e não um investimento.

Não obstante, e confirmando os dados referidos, Lankes acrescenta também um factor que pode causar desenvolvimento económico na comunidade — o empreendedorismo. No seu livro *Expect More: Demanding Better Libraries for Today's Complex World*, o autor relata o caso que aconteceu na biblioteca pública Eureka, em Illinois, onde uma utilizadora — com o sonho de começar o seu próprio negócio de *catering* —, teve naquele mesmo sítio um espaço onde pudesse vender as suas refeições. «We should expect libraries of all types to save communities money, and help spark hole new industries» (LANKES, 2016, pp. 13-14).

O exemplo apresentado anteriormente mostra como as bibliotecas devem estar preparadas para as iniciativas espontâneas dos seus utilizadores. No entanto, o artigo *The Future of Innovation: How Libraries Support Entrepreneurs* ilustra as formas como as bibliotecas podem criar parcerias para que elas próprias estimulem o empreendedorismo de um modo organizado e esclarecedor. Com este objectivo, os autores Ilana Stonebraker, Heather Howard, *et. al*, enumeram três exemplos de como as bibliotecas podem ajudar estes negócios das mais diferentes formas, quer sejam públicas ou universitárias (STONEBRAKER *et al.*, 2018).

O primeiro exemplo diz respeito à biblioteca pública da vila de Mount Prospect, em Illinois, onde se criou o projecto Mount Prospect Entrepreneurs Initiative (MPEI) em parceria com o Mount Prospect Chamber of Commerce, a biblioteca municipal e a Village of Mount Prospect (STONEBRAKER *et al.*, 2018, p. 6). Esta parceria é considerada vantajosa porque, para além de oferecer programas para educar os empreendedores a melhorar os seus negócios, estes podem iniciar os contactos com a instituição que lhes seja mais familiar. Para mais, a troca de informação evita a sua duplicação; ocorre um agrupamento de contactos e recursos financeiros; os interessados poderão deslocar-se a um único lugar para recolher toda a informação necessária; e há a garantia da actualização e pertinência da informação transmitida (STONEBRAKER *et al.*, 2018, p. 7). Contudo, porque os projectos apresentados podem ter temas extremamente variados, esta parceria inicial já estabeleceu contactos com a «SCORE Chicago, the small Business Development Center at Harper College, [o] Small Business Administration's Illinois District Office [...] local business owners, such as bankers or insurance agents to host workshops specific to small business» (STONEBRAKER *et al.*, 2018, p. 8). A importância dos programas apresentados é garantida pelo facto destes serem planeados pelos próprios membros, cabendo aos bibliotecários a responsabilidade de assistir a seminários que poderão ajudar o MPEI como organização (STONEBRAKER *et al.*, 2018, p. 8).

O segundo exemplo apresentado no artigo relata as experiências da Goizueta Business School da Universidade de Emory — uma instituição privada em Atlanta, Georgia. Aqui, os bibliotecários ajudam os alunos em alguns trabalhos académicos, como é exemplo o “Audacious Ideias”, realizado semestralmente no curso Business & Society. Trata-se de um projecto que consiste em elaborar um modelo de negócio que tenha o potencial de resolver um determinado problema na sociedade e que será encaminhado pelos bibliotecários:

For example, a team may be certain that their concept for a grocery delivery app will solve the problem of food deserts in urban areas. We encourage the students to probe the problem at a deeper level: what are the real reasons food deserts exist? What do the data and information tell us about the problem? What can we learn about consumers' uses of mobile phones and apps in the affected areas? What are the challenges and risks of implementing this idea? The students realize that a top-down approach may not be the best way to address the issue, and that conducting thorough research is essential to developing a viable solution. Through these interactions, we have a great opportunity to improve the students' business

information literacy and ultimately, help them derive creative solutions to the problems they want to address (STONEBRAKER *et al.*, 2018, pp. 9-10).

Como é apontado pelos autores, os trabalhos aqui efectuados reflectem o modo como o empreendedorismo está cada vez mais voltado para a sociedade e para os seus problemas, realidade que premeia a inovação e a profissionalização (STONEBRAKER *et al.*, 2018, p. 11). Isto é algo que pode ser impulsionado pelos bibliotecários, caso estejam motivados para tal e sejam portadores da informação mais pertinente para os empreendedores, dado que facilmente se coaduna com a missão de qualquer biblioteca: a de auxiliar os seus utilizadores com os seus sonhos e promover o impacto na comunidade.

Face ao terceiro e último exemplo, os autores deram o exemplo de West Lafayette, em Indiana, mais precisamente da Universidade Purdue. Esta instituição, apesar de estar tradicionalmente ligada à tecnologia e engenharia, confere igualmente grande foco no empreendedorismo, como é observável pelos programas e pelos clubes referenciados no artigo — são exemplos, o Certificate in Entrepreneurship and Innovation program, o Entrepreneurial Leadership Academy e Business Technology and Entrepreneurship Club (STONEBRAKER *et al.*, 2018, p. 11). Todos os programas nesta universidade realizados são apoiados pelos bibliotecários e o artigo dá o exemplo de três: Entrepreneurship Bootcamp for Veterans with Disabilities; o Purdue Foundry business incubator e WomenIN (STONEBRAKER *et al.*, 2018, p. 12). É observável a pluralidade de temas e públicos-alvo, juntamente com a informação e necessidades que se adivinham específicas.

Desta forma, os bibliotecários ajudam na pesquisa em bases de dados, disponibilizam a informação sob sua custódia, assistem a seminários e ajudam na investigação de patentes. Sobre os resultados, os autores dão o exemplo do projecto Entrepreneurship Bootcamp for Veterans with Disabilities que, desde 2013, «the Purdue Foundry has launched over 76 new startups based on Purdue intellectual property and aided countless other entrepreneurs in investigating their potential markets» (STONEBRAKER *et al.*, 2018, p. 13). Sobre este exemplo da Universidade Purdue, os autores ressaltam a importância dos bibliotecários, que procuram constantemente informação e iniciam novos serviços para ir ao encontro destes projectos, e das parcerias estabelecidas com diferentes instituições. «Libraries are not the main partner but rather

are working with other collaborators across campus. They also show increasingly entrepreneurship initiatives target specific unrepresentative populations such as veterans or women» (STONEBRAKER *et al.*, 2018, p. 14).

Com estes três exemplos presentes — da vila de Mount Prospect, da Goizueta Business School da Universidade de Emory e da Universidade Purdue — os autores reflectem sobre a importância das parcerias público-privadas que se podem e devem estabelecer com a biblioteca; na vertente mais social do empreendedorismo; e, por fim, nas oportunidades que podem surgir com as *startups* (STONEBRAKER *et al.*, 2018, p. 14). É notório que, apesar destes aspectos poderem ir ao encontro das práticas usuais dos bibliotecários, também divergem destas, apresentando vantagens até agora desconhecidas para as bibliotecas. Numa primeira leitura pode ser fácil entender bibliotecas e empreendedorismo como um paradoxo. No entanto, os bibliotecários podem apresentar-se como aqueles que oferecem a ponte entre empreendedores, informação e organizações privadas, de modo a colaborar com a economia da sociedade e a colmatar o fosso económico entre classes; as bibliotecas podem ser o espaço onde as ideias nascem e as pessoas se encontram e criam relações, da mesma forma que podem ajudar a que as novas empresas espelhem as comunidades que pretendem ter como público-alvo, dado que as bibliotecas deverão ser as organizações que melhor as conhecem.

Perante estes estudos e opiniões expressos, considera-se imperativo ocorrer uma mudança na forma como os políticos portugueses encaram as bibliotecas — locais que fomentam o conhecimento, a inclusão social e a economia — principalmente numa época em que as sociedades estão a fervilhar com mudanças tecnológicas e profissionais. Com os estudos acima apresentados, pode concluir-se que os fundos alocados às bibliotecas públicas transformar-se-ão facilmente em investimentos: «They might be also even called actors in the concept of sharing economy» (LISON *et al.*, 2016, p. 15). Esta história, que ocorreu em Illinois, pode repetir-se por tantas outras bibliotecas para que estas possam aumentar o crescimento económico — estejam elas atentas às necessidades da sua comunidade.

O próprio estudo levado a cabo pela União Europeia em 2016, acima referido, chama a atenção para o facto de que as bibliotecas devem ter um papel fundamental tanto na educação, na inclusão, na coesão social e cultural, como no desenvolvimento das literacias fulcrais no séc. XXI: «They should be absolutely considered as important

actors by political decision-makers when it comes to the development and implementation of respective strategies» (LISON *et* REIP, 2016, p. 21). Falta assim cumprir-se a realização dos políticos portugueses sobre a importância das bibliotecas públicas como recursos sociais.

A biblioteca, como espaço físico, também pode conferir uma importância vital para a relevância e a reabilitação económica no seu espaço circundante. O estudo levado a cabo pela comissão europeia, acima citado, dá conta desta realidade que já é admitida por planeadores urbanos (LISON *et* REIP, 2016, p. 19). Por outras palavras, as bibliotecas ajudam a atrair pessoas para uma determinada área e os investidores podem ser igualmente atraídos para iniciar, nesse mesmo espaço, a sua actividade comercial (LISON *et* REIP, 2016, p. 19). Este estudo relata também vários exemplos de sucesso, como é o caso de uma biblioteca em São Paulo, que foi contruída perto de uma grande favela. Esta área, outrora evitada pela sociedade, é actualmente aceite como um espaço de cultura e de conhecimento, sendo frequentada pelos alunos das escolas mais próximas (LISON *et* REIP, 2016, p. 20). É por estes motivos que Garmer insiste na importância geográfica da biblioteca, principalmente numa época em que as tecnologias e a *Internet* podem colocar em risco o espaço físico destes centros de informação (GARMER, 2014, pp. 13-15).

Como já foi exemplificado, também dentro da biblioteca vários estímulos comerciais podem ser proporcionados. Asa Kachan, bibliotecária em Halifax, no Canadá, conta que nesta biblioteca local, onde «the normal clichés simply don't work with the contemporary library», investidores podem encontrar-se com os seus colegas para tomar café e aqui vários negócios e parcerias podem ser criados. Kachan entende este novo paradigma não só como sendo um sinal de que a sua cidade está actualizada e vibrante, mas também uma prova de que a biblioteca consegue acompanhar e responder às novas necessidades dos utilizadores (BETHUNE, 2018). É desta forma que, e destacando as palavras de Amy K. Garmer, a biblioteca não pode ser um local de chegada, mas um ponto de encontro, um porto onde todas as pessoas podem ir para chegar a outro lado. Em suma, uma biblioteca nunca poderá ser o destino de uma viagem, mas o ponto de partida. Qual será esse destino, então? Tudo aquilo que uma comunidade quiser e precisar (GARMER, 2014, p. 15).

«Change is the consistent variable that pervades the story of libraries» (CHELLIAH, 2017). É assim que o autor Jes Chelliah descreve o perpétuo panorama na

história das bibliotecas. Também este autor corrobora a ideia de que as bibliotecas públicas servem a sustentabilidade das sociedades, mas apenas se conseguirem redefinir-se e procurarem responder constantemente às expectativas mutáveis dos seus utilizadores. «Regenerating, rebranding, reinventing, restructuring and redefining» — é com estas palavras que Chelliah define a narrativa das bibliotecas em todo o mundo (CHELLIAH, 2017) e que também as portuguesas não podem deixar de responder.

Para se cumprir esta missão, o autor chama a atenção para a importância do papel activo que o Governo e as autoridades locais devem tomar. A atitude passiva que muitos têm demonstrado não pode ter lugar, uma vez que as políticas devem ser alteradas pelas autoridades competentes e os esforços têm de ser conjuntos. Isto é fundamental para que qualquer mudança possa ocorrer com sucesso, mesmo que quem tome a iniciativa sejam os próprios bibliotecários e não os governantes — aqueles que deveriam ser os primeiros a defender os interesses do seu país (CHELLIAH, 2017). Esta ideia é reforçada pela autora de *Rising to the Challenge*, Amy K. Garmer, que faz um especial reparo sobre a importância das lideranças. Para esta autora, todos aqueles que doam dinheiro, equipamento ou qualquer recurso às bibliotecas, devem tomar uma participação mais activa em divulgar a importância destes espaços e as vantagens que estes conferem à sociedade (GARMER, 2014, p. 44). Quantas vezes os deputados tomam este papel activo de divulgação nas suas campanhas eleitorais?

Os próprios utilizadores também devem ser tomados em consideração, antes de qualquer alteração ser tomada, de forma a que possam dar a sua opinião sobre a comunidade que a biblioteca prometeu servir (CHELLIAH, 2017; GARMER, 2014, pp. 10-14). Esta pode ser uma tarefa algo delicada, dado que os bibliotecários precisarão de antecipar as necessidades da sua comunidade, que podem ser variadas e mesmo contraditórias. Exemplos disto são vários artigos de opinião que defendem as bibliotecas como espaços de contemplação, leitura e estudo. Autores, como Matthew Battles e Laura Miller, acreditam que as bibliotecas não podem perder as suas características mais conservadoras: «They have acted as gathering points for lively minds and as sites of seclusion and solace. [...] We still need such places» (BATTLES, 2012). Em concordância com estas palavras, Laura Miller apresenta os dados levantados pelo Pew Research Center, onde se refletiu sobre quais seriam os serviços prestados pela Biblioteca, que eram os mais necessitados pelos americanos. Neste estudo, os serviços considerados como cruciais foram a “ajuda pela procura de informação” e o

“empréstimo de livros”. Já no que toca à necessidade de se ter um espaço calmo e contemplativo, a percentagem das respostas dos inquiridos ficou apenas a 1% de diferença da importância dada ao acesso aos computadores e à *Internet* (MILLER, 2013). Com estes dados, a autora Laura Miller não descarta a importância da biblioteca para os utilizadores mais carenciados — «the library has become a godsend to lower-income citizens who may not be able to afford their own computers at a time when society has become ever more dependent on them». Contudo, a autora lembra que isto não pode ser feito à custa do silêncio, tão característico das bibliotecas (MILLER, 2013).

Estes artigos acima citados levantaram vários debates sobre qual será o verdadeiro papel das bibliotecas e, respondendo ao artigo de Laura Miller, Zickuhr não descartou as suas palavras — não obstante, lembrou que os utilizadores querem muitas coisas que são, frequentemente, contraditórias. Desde um espaço calmo para a leitura a um lugar onde se podem encontrar com amigos e colegas, os utilizadores não apresentaram um ponto que fosse comum em todas as respostas. Por isso, qual será a resposta mais correcta para responder a esta pluralidade de necessidades? Os mesmos inquiridos também responderam que uma divisão física entre todos os espaços é algo que todas as bibliotecas deveriam adoptar, encontrando aqui uma solução para esta quimera (ZICKUHR, 2013).

Este estudo não pode ser encarado como representativo da vontade de todos os utilizadores nos diferentes países. Ainda assim, os autores Wan Hashimah Ismail e Lily Ting Chi chegaram às mesmas conclusões, depois de procederem a estudos sobre a sua comunidade e a biblioteca local, na Malásia. A maioria do espaço desta biblioteca estava destinada apenas para os alunos poderem estudar e, por esta razão, os autores justificaram a fraca popularidade do edifício entre os locais: «Many of the locals were not aware of the existence of the library» (ISMAIL *et* CHI, 2018, p. 99). Depois de alguma observação, e devido ao facto de as pessoas mostrarem preferência, na maioria do tempo, por locais relacionados com comida, os autores concluíram que a biblioteca deveria integrar diferentes espaços de forma a combater a sua estagnação.

Por estas razões, os autores defenderam os resultados apresentados por Lin, Pang e Luyt, que concluíram serem três os espaços que todas as bibliotecas deveriam ter para poderem ser atractivas à grande maioria da sua comunidade: o primeiro espaço deve ser destinado para o encontro social; o segundo deve ser destinado para o estudo; e

o último deve ser destinado como centro de informação e entretenimento. Também um lugar onde se possa encontrar um café é indicado como sendo corroborativo dos planos de qualquer biblioteca, que se quer mais relacional (ISMAIL *et* CHI, 2018, p. 97).

Face à componente social que as bibliotecas devem servir, os autores Wan Ismail e Lily Chi ecoam os estudos de Aabo, Audunson e Varheim, que enumeraram as funções que estes locais devem tentar responder: um espaço que sirva para encontros formais e virtuais; um segundo espaço mais público que sirva para encontros informais; e um local social para os utilizadores trocarem experiências e que possa ficar disponível para diferentes actividades (ISMAIL *et* CHI, 2018, p. 97). Sobre esta última função, as autoras Amy Honisett, Rachael Short e Kate Schwab dão o exemplo da sua *Community Room*: um lugar onde os programas sociais ocorrem e todos são convidados a entrar. Aqui, nem todos precisam de participar de forma mais activa, mas todos podem carregar os seus telemóveis e falar com quem as suas vontades ditarem. Também são todos recebidos com café, fruta e bolachas para que se sintam bem recebidos e numa segunda casa (HONISETT *et al.*, 2018, p. 22).

De forma a que todos os utilizadores possam considerar a sua biblioteca como espaço de encontro, os autores Wan Ismail e Lily Chi também referiram outros estudos, nomeadamente o que fora procedido por Cabello e Butler, em 2017. Neste estudo concluiu-se que as bibliotecas devem criar espaços confortáveis, com um ambiente amigável e seguro, sem se descurar o *design* — que deve ser atractivo (ISMAIL *et* CHI, 2018, p. 97).

Em Portugal, é exemplo disso a biblioteca de Marvila — um espaço desenhado numa freguesia cujos habitantes preferiam a construção de uma esquadra da PSP no lugar de uma biblioteca (BOAVENTURA, 2016). Contudo, e de acordo com as palavras proferidas por Susana Silvestre — chefe de Divisão da Rede de Bibliotecas da Câmara de Lisboa —, houve uma plena integração com a comunidade, realidade que pode ser defendida pelo facto de não haver «um único graffiti, um único vidro partido» em todo o edifício (BOAVENTURA, 2016). De facto, quando da planificação inicial, foram realizados *focus groups* com o objectivo de descobrir como é a comunidade, quais são os seus sonhos e necessidades — informações que ajudaram, não só a planificar os diferentes espaços para a biblioteca, mas também a definir as colecções. A notícia publicada pelo jornal *Público* dá a informação que o edifício

Tem duas áreas de leitura, um espaço com mesas de trabalho com portáteis (que no futuro poderão ser requisitados e levados para casa), e várias zonas consagradas aos mais pequenos: uma para os bebés (com pufes e jogos), outra para as crianças e uma terceira com mesas, cadeiras e uma bancada com lavatórios onde poderão ter lugar actividades diversas na área dos trabalhos manuais. O edifício inclui ainda várias salas de formação e reunião (nas quais a comunidade poderá realizar eventos) e uma cozinha equipada, que Susana Silvestre tem a ambição que venha a ser utilizada pelos moradores da zona como “um prolongamento” das suas casas, ou “um espaço de visita” ao qual levem familiares e amigos. Aqui poderá também haver *workshops* ou ter lugar a preparação de pequenas refeições (BOAVENTURA, 2016).

Foi também a primeira biblioteca construída de raiz em concordância com o *Programa Estratégico Biblioteca XXI* e é considerado como «um espaço de acesso ao conhecimento, da comunidade e de empreendedorismo» (PINCHA, 2018).

Acerca dos espaços fundamentais que uma biblioteca mais relacional e moderna deve contemplar, a autora Petra Paraschiv identificou quatro. São estes: um espaço mais calmo, desenhado para os utilizadores poderem ler e estudar, continuando assim com a vertente mais ortodoxa das bibliotecas; um espaço destinado para a socialização e troca de conhecimento, que deve ser isolado para não interromper os trabalhos efectuados no primeiro espaço apresentado; um terceiro espaço, que seja seguro e neutro porque, se é verdade que os utilizadores querem concretizar as mais variadas actividades na biblioteca, há um aspecto que todos parecem concordar: «people feel protected knowing they are in a public institution where they can walk around and freely spend a few hours without being questioned»; e, por último, um espaço destinado para a criação de projectos — no lugar de livros, esta área deverá conter tecnologia de ponta, sendo desta forma totalmente destinada para os utilizadores elaborarem os seus projectos (PARASCHIV, 2017a). Sobre este lugar, a autora dá o exemplo do *FabLab*, presente na Biblioteca Guldborgsund, em Dinamarca: um espaço onde é proporcionado livre acesso às ferramentas tecnológicas necessárias para ajudar a concretização de projectos digitais (PARASCHIV, 2017a).

Já em Portugal, conta-se com o exemplo da Biblioteca Municipal de Ílhavo, onde está presente o projecto “Makerspace BMI – Juntos Fazemos!”⁷, resultado da

⁷ A apresentação deste espaço encontra-se na página oficial da Biblioteca Municipal de Ílhavo, em linha, e pode ser consultada aqui: WWW:URL <<http://www.bibliotecamunicipal.cm-ilhavo.pt>>

parceria entre a Fábrica Centro Viva da Universidade de Aveiro, a BEEVERCREATIVE e a própria Biblioteca Municipal de Ílhavo (“DGBLAB”, 2017). De acesso gratuito, os utilizadores têm aqui a possibilidade de aceder a um espaço que junta as impressões 3D, trabalhos manuais com materiais recicláveis, «pequena robótica, fotografia artesanal, permitindo ao utilizador fazer, criar, mudar» (ILHAVO, 2017). Devido a esta polivalência, são esperados vários tipos de utilizadores, realidade que permite a esta biblioteca não só a adesão às novas tecnologias, mas também ao cumprimento da sua missão — a de contribuir para a inclusão social, literacia digital e educação não-formal.

Esta constante necessidade de adaptação torna imperativo que todos os responsáveis pelas bibliotecas observem o público que estão a servir. Quais são as suas necessidades e as suas vontades? Qual é a razão que leva as pessoas a não frequentarem a sua biblioteca local? São algumas das perguntas que todos os bibliotecários devem tentar responder, de forma a atraírem mais utilizadores e criarem uma *Biblioteca Relacional*. Mas, e porque algumas reformas estruturais podem ser necessárias, também é imperativo que os governantes percebam a importância das suas bibliotecas locais, e quais são as suas actividades e as suas necessidades. Desta forma, quando foi a última vez que o governante local visitou a sua biblioteca? Também deve ser uma pergunta que todos os bibliotecários devem responder.

2. Objectivos de Investigação e Abordagem Metodológica

O presente relatório de estágio tem como objectivo principal estudar o conceito de *Biblioteca Relacional* face à sua aplicabilidade e aferir se a Biblioteca Palácio Galveias pode ser considerada como tal. Desta forma, intercalou-se este com outros conceitos considerados aqui relevantes por entender-se que espelham da melhor forma as novas dinâmicas que ocorrem nas bibliotecas públicas — agora numa óptica mais relacional com o objectivo de empoderar a sociedade. Em suma, é um conceito que se prende na importância de construir um vínculo mais próximo com os bibliotecários e a comunidade em que estão inseridos e para a qual trabalham.

Com este objectivo principal presente, delineou-se como objectivos específicos:

1. procurar saber qual é a percepção dos profissionais e utilizadores sobre esta biblioteca, de forma a validar ou não as observações efectuadas quando do estágio; 2. de que forma este conceito pode colocar em causa os objectivos tradicionais dos bibliotecários em prol da sua comunidade.

Com base nestes objectivos, o método seguido para dar início a este estudo foi o estudo de caso, tendo-se recorrido à técnica de recolha de dados através da observação participante, quando do estágio realizado na Biblioteca Palácio Galveias, entre 15 de Janeiro e 28 de Fevereiro de 2019. Com base na revisão de literatura, foi elaborada uma grelha de observação e análise, aplicada igualmente no estágio, e que resultou em notas de campo estruturadas de acordo com essa mesma grelha de análise. Estas notas serviram posteriormente como base para a análise e síntese da realidade observada. Contudo, e para mitigar a subjectividade dos dados recolhidos aquando da observação, foi também aplicada outra técnica de recolha de dados, nomeadamente, um inquérito por questionário a cento e cinquenta utilizadores — realizado nos dias 27 e 28 de Fevereiro e 2 de Março de 2019. O motivo da opção do dia 2 de Março foi escolhido em detrimento do dia 1 prendeu-se com o facto de se ter observado maior predominância de famílias ao sábado, o que poderia ajudar na heterogeneidade da amostragem. Os dados recolhidos por estes questionários serviram assim para comprovar a realidade observada ou, pelo contrário, para levantar questões que de outra forma poderiam ser impossíveis de formular ou de explicar, devido ao conhecimento tácito que se adquiriu com a técnica de observação participante.

Aquando do estágio, procedeu-se também em várias ocasiões a entrevistas a vários profissionais da biblioteca. Esta foi uma técnica de recolha de dados considerada igualmente importante, pelo seu potencial de poder complementar os dados recolhidos através dos inquéritos referidos anteriormente. Por outras palavras, procedeu-se a um cruzamento de informações entre as diversas fontes de evidência, de forma a proceder a uma validação dos dados recolhidos.

2.1. Metodologia

De forma a responder-se à questão inicial *De que forma a Biblioteca Pública Palácio Galveias pode ser considerada uma Biblioteca Relacional?* e subseqüentes objectivos específicos, optou-se pelo estudo de caso de forma a estudar de forma holística a realidade da Biblioteca Pública Palácio Galveias, em Lisboa. Desta forma, pretendeu-se compreender os fenómenos dentro do contexto da Biblioteca através de uma abordagem qualitativa, co recurso a inquéritos por questionário realizados aos utilizadores durante os dias 27 e 28 de Fevereiro e 2 de Março de 2019. Por outras palavras, usou-se várias fontes de evidências analisadas em conjunto como é o caso das observações directas, dos inquéritos por questionário realizados aos utilizadores; das entrevistas efectuadas a toda a equipa presente na Biblioteca Galveias; e da revisão de literatura redigida antes no início de estágio (YIN, 2015, p. 123). Esta triangulação de dados teve como principal objectivo validar as descobertas e limitar o campo de interpretação que poderia ser inconscientemente imparcial e subjectivo.

Adicionalmente, e para a redacção da revisão de literatura, procurou-se trabalhos de investigação que incidissem sobre este e outros conceitos que são referenciados igualmente neste relatório de estágio, como são exemplos a *sala de estar da comunidade*, *conversational theory* e *terceiro lugar*. A pesquisa foi realizada no motor de busca *Google*; no *Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal* (RCAAP); na *B-On — Biblioteca do Conhecimento Online*; na *ResearchGate*; sem esquecer a literatura recolhida durante as aulas de mestrado. Optou-se pelas investigações mais recentes sem, contudo, se descurar trabalhos mais antigos de autores considerados relevantes para o presente relatório — como é o caso de Robert Putnam, autor do livro *Bowling Alone: America's Declining Social Capital*, editado pela primeira vez em 2000, onde se descreve o conceito de *Terceiro Lugar*.

Para a recolha de dados aquando do estágio, usou-se o método etnográfico usando a técnica de observação participante. Este método foi escolhido por ser considerado o mais apropriado para se estudar e compreender um determinado fenómeno social, através da contínua observação e participação nas actividades de forma ininterrupta (ANGROSINO, 2007, p. 54). Este método é descrito por Michael Angrosino como sendo «the collection of information about the material products, social relationships, beliefs, and values of a community» (ANGROSINO, 2007, p. xv). Por outras palavras, o investigador tenta compreender as diferentes perspectivas e objectivos da comunidade observada, em busca de padrões. Desta forma, usou-se a técnica de observação participante que é, por sua vez, descrita pelos autores Kathleen e Billie DeWalt como sendo um dos métodos da pesquisa qualitativa, e que tem como principal objectivo a procura pela compreensão da natureza de um determinado fenómeno (DEWALT *et* DEWALT, 2011, p. 2). Como o nome indica, aqui procurou-se participar e observar todas as actividades realidades no período indicado, sem contudo alterar o seu natural decorrer, como foram exemplos as actividades realizadas com as crianças, visitas guiadas, atendimento ao público e outras actividades diárias da equipa da Biblioteca Pública Palácio Galveias — «The participant observer seeks out opportunities to spend time with and carry out activities with members of communities in which he or she is working» (DEWALT *et* DEWALT, 2011, p. 4).

Através da observação participante e das conversas informais com os bibliotecários, que decorreram naturalmente com o passar dos dias, procurou-se perceber as suas interações com os utilizadores, as motivações pessoais de cada membro da equipa e algumas frustrações — de forma não-selectiva e holística. É importante referir que:

Living, working, laughing, and crying with the people that is not easily put into words. It is a tacit understanding that informs the form of research, the specific techniques of data collection, the recording of information, and the subsequent interpretation of materials collected (DEWALT *et* DEWALT, 2011, p. 10).

No decorrer do estágio também se optou pela realização, com alguma regularidade, de entrevistas informais ao coordenador da Biblioteca Palácio Galveias e a toda a equipa de bibliotecários, de forma a que pudesse ser pedido mais informações

e/ou esclarecimentos sobre as práticas observadas. Estas entrevistas não foram estruturadas, tomando um ritmo e decurso próprios, de acordo com o que foi explicado:

Ethnographic interviewing is indeed conversational in the sense that it takes place between people who have grown to be friends as the ethnographer has been a participant observer in the community in which his or her respondent lives. In that sense, it is different from the kind of interviewing that might be done by a news reporter prying information from a 'source'. [...] Is therefore typically *open-ended* in nature – it flows conversationally and accommodates digressions, which may well open up new avenues of inquiry that researcher had not originally considered. In that sense it is a kind of partnership in which the informed insider helps the researcher develop the inquiry as it goes along. [...] It is intended to probe for meaning, to explore nuances, to capture the gray areas that might be missed in either/or questions that merely suggest the surface of an issue (ANGROSINO, 2007, pp. 42-43).

A continuidade das entrevistas informais ao longo do estágio ajudou a que vários tópicos tenham sido abordados, independentemente do decorrer natural das conversas. Desta forma, a possibilidade de retomar as conversas ajudou a focar alguns aspectos que pudessem ter sido descurados nas entrevistas anteriores.

Ouvir e falar com toda a equipa de bibliotecários e ver a sua dinâmica com os utilizadores foram as bases das notas de campo. Estas foram redigidas durante as horas decorridas na Biblioteca, de maneira a que toda a informação considerada relevante não fosse esquecida. Por sua vez, as notas de campo foram direccionadas pelas categorias da grelha de observação e análise, de forma a facilitar a observação e o tratamento dos dados.

A grelha de observação foi construída após a redacção da revisão de literatura e com base nos seus aspectos mais relevantes. Porque optou-se pela análise de vários conceitos que ajudassem na construção teórica da *Biblioteca Relacional*, a grelha de observação também seguiu esses mesmos tópicos (categorias de análise), criando-se desta forma harmonia entre a revisão de literatura e dos dados analisados. A ordem de apresentação foi respeitada sem que se descartasse a hipótese de acrescentar outros aspectos observados aquando do estágio. Assim, a grelha de observação ajudou a que as notas de campo fossem estruturadas sem as constranger. Sobre este aspecto, é importante igualmente referir que a estrutura geral foi baseada no relatório de estágio A «Nova Biblioteconomia» na cidade de Lisboa: estudo de caso sobre a biblioteca

pública Orlando Ribeiro, redigido por Marisa Alexandra Cerqueira, dado que ambos os trabalhos seguiram, *grosso modo*, a mesma metodologia.

Como mencionado anteriormente, a análise de dados foi completada pela realização de cento e cinquenta inquéritos por questionário aos utilizadores da Biblioteca Palácio Galveias. Estes foram elaborados durante o período de estágio e tiveram como base a revisão de literatura e a leitura de outros inquéritos de satisfação realizados em bibliotecas portuguesas. O seu principal objectivo foi o de validar as observações efectuadas na Biblioteca e procurar conhecer as perspectivas dos utilizadores que a frequentam — «by utilizing more formal methods of data collection in conjunction with participant observation, we may improve the quality and consistency of our reporting» (DEWALT *et* DEWALT, 2011, p. 95). A amostragem do presente inquérito por questionário é, assim, não probabilística/por conveniência, dado que foram elaborados aqueles que foram permitidos, atendendo ao número de utilizadores presentes e ao tempo disponível.

Ao auscultar os utilizadores sobre as suas actividades e grau de satisfação, foi estabelecido um «pequeno estudo preliminar ou pré-teste» (HILL *et* HILL, 1998, p. 19) com vinte questionários, com o intuito de perceber se estes eram perceptíveis aos inquiridos. Aquando deste pré-teste, questionou-se acerca das principais dificuldades e, com base nas respostas, adequou-se o questionário e considerou-se que os inquiridos tinham assim a informação necessária para responder às questões. Desta forma, foram estabelecidas vinte questões de natureza qualitativa cujas secções seguiram, *grosso modo*, a estrutura da revisão de literatura e os aspectos mais importantes nela referida ao nível do utilizador. Foram igualmente efectuadas apenas três perguntas abertas, de forma a facilitar a adesão dos inquiridos, sendo que, optou-se maioritariamente pelas perguntas fechadas porque entendeu-se que seria a forma mais adequada de comparar as respostas recolhidas (HILL *et* HILL, 1998, p. 18).

Usou-se as escalas nominais dado que «foi [...] provado que o uso de palavras em toda a escala melhora a experiência e facilita a decisão do indivíduo ao responder às perguntas» (KROSNICK e BERENT, 1993 *apud* ORNELAS, 2012, p. 7), sem esquecer que este tipo de escalas pode também facilitar a compreensão da pergunta. Foi também integrada a opção “Não uso” e “Não acedo à colecção” em algumas questões — aquilo a que os autores Manuela Magalhães Hill e Andrew Hill designaram de «respostas do alfaiate» —, depois de efectuado o pré-teste. Ou seja, «um conjunto de respostas

alternativas especificamente para [cada] pergunta» (HILL *et* HILL, 1998, p. 27). Sobre isto, é importante referir que os mesmos autores aconselham a:

quando as perguntas para solicitar opiniões ou atitudes sobre assuntos precisam de conhecimento específico, é preferível escrever duas perguntas: uma primeira para investigar o conhecimento do respondente, e uma segunda (só para aqueles que têm conhecimento adequado) para investigar as suas opiniões ou atitudes (HILL *et* HILL, 1998, p. 47)

Contudo, e para garantir a adesão dos inquiridos, optou-se por juntar a opção à mesma pergunta, sendo que as opções “Não sei” e “Não acedo à colecção” foram apresentadas no início da escala de forma a que os inquiridos se apercebessem mais facilmente dessa possibilidade de resposta. Tentou-se, desta forma, atender a algo que também é alertado pelos autores face à extensão do questionário — «um questionário muito extenso põe em causa a boa vontade dos respondentes» (HILL *et* HILL, 1998, p. 50).

Face às escalas nominais, optou-se por usar quatro graus, nomeadamente: “Nada importante”, “Pouco importante”, “Importante”, ou “Muito importante”; já que:

Existe sempre o problema sistemático das presunções dos indivíduos, que se caracteriza por estes, por vezes, acreditarem que uma pessoa “normal” ou típica acaba por “cair” no meio da escala e respondem de modo a se inserirem nesse intervalo independentemente da escala adoptada (SCHWARZ *et al.*, 1985 *apud* ORNELAS, 2012, p. 7)

Porque os questionários foram entregues em mão, em folhas A4, as respostas foram posteriormente submetidas no programa *Excel* para se efectuar a integração dos dados, os gráficos necessários e subsequente análise.

Por fim, foi com base nas respostas dos utilizadores, nas notas de campo, entrevistas e conversas informais à equipa de bibliotecários, e preenchimento da grelha de observação e análise que se procedeu à triangulação de dados e à subsequente investigação qualitativa e a este relatório.

3. Dados e Resultados

3.1. Contextualização da Biblioteca Pública Palácio Galveias

É antiga a história do edifício, cruzando-se inclusive com a história da própria cidade. Foi construído em meados do séc. XVII pelas ordens da família Távora como casa de campo e é considerado como um dos exemplos arquitectónicos da centúria seiscentista em Lisboa, com influências francesas (“Algumas notas Sobre o Palácio Galveias,” n.d.). Ganhou o nome pelo qual é actualmente reconhecido quando, em 1801, foi comprado por D. João de Almada de Melo e Castro — 5.º Conde das Galveias — apesar de ter trocado novamente de mãos quando Braz Simão, «conhecido capitalista lisboeta», comprou o Palácio (“Algumas notas Sobre o Palácio Galveias,” n.d.). Foi só em 1928 que integrou o espólio da Câmara Municipal de Lisboa.

Já em 2015, iniciaram-se as obras que viriam a permitir o total usufruto do espaço pelos utilizadores, divididos entre espaços de silêncio (60%) e espaços de ruído (40%) (COUTINHO, 2017). Volvidos dois anos e 2,5 milhões de euros, existem actualmente 332 lugares sentados; dois balcões de empréstimo — realidade que ajudou a colmatar as filas de espera que outrora formavam-se com facilidade —; oito salas de leitura; um jardim exterior com quiosque; um terraço; uma sala polivalente e três salas multiusos (MARQUES, 2017). Estas reformas foram importantes para respeitar os parâmetros explanados no documento *Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais* (2009), que define os serviços públicos que uma biblioteca deverá conter: um «átrio»; uma «secção para adultos», contendo uma «zona de periódicos», uma «zona de consulta local de referência» e «de autoformação»; uma «secção infantil», contendo uma «zona de documentação para empréstimo domiciliário e de consulta local» e uma «área e animação»; uma «sala polivalente»; uma «cafetaria»; e «sanitários» (DGLAB, 2009, pp. 5-9).

Para que o plano de renovação pudesse ser aceite pela Câmara de Lisboa, os traços arquitectónicos fundamentais para o edifício foram preservados, não havendo por isso nenhuma renovação significativa — muito pelo contrário, no salão nobre do segundo andar, foram preservados os frescos do tecto, para que a divisão transmitisse ainda um ambiente seiscentista que a caracteriza, os azulejos foram restaurados, bem como as estantes dos livros no piso térreo.

Por fazer ficou ainda a instalação de máquinas de distribuição de comida e café. Por saber, ficou a opinião dos utilizadores e/ou dos bibliotecários sobre todas estas mudanças antes das obras tomarem início, através de *focus group*.

3.2. Contextualização da rede BLX

Foi já em Abril de 2012 que se elaborou o *Programa Estratégico Biblioteca XXI: Proposta de Requalificação da Rede de Bibliotecas Municipais de Lisboa*, um dos documentos que se serve de linha orientadora para a Divisão da Rede de Bibliotecas (da Câmara Municipal de Lisboa), juntamente com os planos delineados pela própria Direcção Municipal da Cultura. O *Programa Estratégico Biblioteca XXI* é um documento redigido sob as linhas orientadoras do Manifesto da UNESCO (1994) e do *Programa de Apoio às Bibliotecas Públicas*, redigido pelo Ministério da Cultura em 2009, e sustentado pela constatação das «profundas mutações sociais e económicas que têm vindo a impor a estes equipamentos [bibliotecas] um papel cada vez mais activo junto das comunidades que servem» (LISBOA, 2012, p. 1).

Estas «mutações sociais e económicas» consistem na crescente importância da informação numa sociedade mais exigente nas competências individuais; mas também da constatação de que as bibliotecas públicas são — com os recursos necessários —, não só um local onde esta informação se pode transformar em conhecimento, como também podem ser uma ferramenta activa no combate ao isolamento social. Esta opinião é sustentada igualmente no *site* da Câmara Municipal de Lisboa, que apresenta a Rede BLX como mecanismo essencial para a aquisição de hábitos de leitura e de competências necessárias para o crescimento pessoal e social (LISBOA, *s.d.*).

Com isto presente, desenhou-se uma ambiciosa rede para a cidade de Lisboa, com a construção de mais bibliotecas até 2024 e com a requalificação de algumas já existentes — nomeadamente as bibliotecas Palácio Galveias, de Marvila, Camões, de Belém e dos Coruchéus e a realocização da Hemeroteca Municipal (LISBOA, 2012, p. 23). No total, e até 2024, a cidade de Lisboa deverá poder contar com oito bibliotecas-âncora e 18 bibliotecas de bairro (LISBOA, 2012, p. 24). Note-se que a biblioteca Palácio Galveias é uma «biblioteca-âncora», cabendo a cada uma destas apoiar as «bibliotecas de bairro» que, por sua vez, são retratadas no *Programa* como aquelas que

deverão responder no imediato às necessidades da comunidade em que se inserem (LISBOA, 2012, p. 2).

Esta rede toma em consideração as Unidades Operativas de Planeamento e Gestão e foi criada em três metas temporais, a saber:

Uma de **curto prazo**, que procura dar resposta a necessidades imediatas de acordo com os recursos disponíveis, que se consubstancia na requalificação física e funcional de bibliotecas existentes e na requalificação/construção de novas bibliotecas, com financiamento assegurando no quadro PIPARU;

Uma de **médio prazo**, que procura identificar necessidades prioritárias, quer em função de espaços já reservados para esta utilização, no âmbito dos Planos de Pormenor ou em função de compensações obtidas por via negocial, quer ainda em função de carências profundas detectadas em zonas demograficamente relevantes da cidade;

Uma de **longo prazo**, que se inscreve no plano estrutural e de planeamento estratégico, completando no Município de Lisboa uma Rede de Bibliotecas Públicas, moderna e pensada à escala global do território, até 2024 em consonância com o horizonte temporal da Carta Estratégica (LISBOA, 2012, p. 3).

Em suma, é uma rede que pretende, através de um trabalho contínuo, seguir o exemplo de outras bibliotecas internacionais, mais dinâmicas e inovadoras, ao mesmo tempo que espelha as suas comunidades locais.

A ambição deste *Programa* prende-se não só com a construção das bibliotecas em falta, mas também com os problemas apresentados à partida e que são denunciados no mesmo documento, pelo Grupo de Trabalho para a Rede de Bibliotecas Municipais de Lisboa, criado em Julho de 2010: «cobertura territorial muito insuficiente», bibliotecas instaladas em «edifícios desadequados», não existindo «qualquer correlação entre as áreas das bibliotecas municipais existentes e o número de habitantes/populações que servem». Realidade explicada adiante pelas «decisões casuísticas e voluntaristas, muitas vezes tecnicamente pouco fundamentadas» (LISBOA, 2012, pp. 12-13).

Actualmente, já em 2019, é possível observar a abertura de algumas bibliotecas previstas quando da redacção do documento — nomeadamente: em Marvila (2016), Coruchéus (2013) e em Campo de Ourique (2017) — e a requalificação da Biblioteca Palácio Galveias (2017) e da Biblioteca Pública de Belém (2017). No entanto, também são notórios os problemas de infiltrações que assolaram várias paredes na Biblioteca

Palácio Galveias, impossibilitando inclusive o uso da oficina exterior ao edifício, que servia as actividades infantis, por risco de curto circuito; a falta de isolamento nas janelas e subsequentes problemas de climatização em todo o edifício; excesso de humidade; e problemas ao nível das canalizações, que encerram as já escassas casas-de-banho por períodos prolongados. São problemas estruturais, que impossibilitam o usufruto total do edifício, e que não são resolvidos com a celeridade desejada (mesmo sendo esta, como já referido, uma «biblioteca-âncora»: de maiores dimensões, com mais funcionalidades e com a responsabilidade de auxiliar as bibliotecas de bairro).

Também é importante destacar as palavras de Marisa Cerqueira que, em 2017, e quando da redacção do seu relatório de estágio, denunciavam a «ameaça de encerramento ou realocização da Biblioteca da Penha de França, e os problemas vários, ainda não resolvidos, de outras bibliotecas da rede BLX, como, p. ex., os problemas relacionados com infiltrações na Biblioteca Pública Camões, no Chiado» (CERQUEIRA, 2017, p. 59).

Ainda no *Programa Estratégico Biblioteca XXI*, é de salientar a falta do destaque devido aos profissionais. Aqui, os bibliotecários são descritos como sendo os facilitadores de informação, os assistentes capazes de colmatar o isolamento social, os formadores que ajudam a fomentar a literacia da sua comunidade. Mas nada se escreveu sobre a importância da sua formação, de forma detalhada. Para mais: se as bibliotecas já estão desenhadas consoante o número de residentes de uma determinada área, por que não incluir o número de bibliotecários necessários para auxiliar uma determinada afluência de utilizadores? É uma ideia importante, dada a escassez de profissionais, que muitas vezes têm de enfrentar vários problemas proporcionados pela falta de recursos humanos e da formação devida. Face a esta importância, o *Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais* (2009) diz que a equipa «deve ser suficiente para permitir um horário alargado e ajustado às necessidades da comunidade, correspondendo em número e em especialização à dimensão e diversidade dos serviços da biblioteca» (DGLAB, 2009). Assim, e depois de se observarem os diferentes horários das bibliotecas que compõem a rede BLX, pode perguntar-se igualmente se a capital do país não poderá precisar de bibliotecas que estejam abertas depois das 19 horas.

Continuando, e face à sua gestão, a Rede de Bibliotecas de Lisboa tem a colaboração da Câmara Municipal de Lisboa e das Juntas de Freguesia desde 2014. É um modelo que tem como principais objectivos a uniformidade de serviços prestados e

a partilha de recursos financeiros, técnicos e humanos. Tal como é explicado no artigo redigido por Isabel Gaspar e Susana Silvestre (2018) — *O Modelo de gestão partilhada da Rede de Bibliotecas de Lisboa como uma boa prática: reforma administrativa de Lisboa* — as áreas funcionais e os serviços que continuaram sob tutela da Câmara Municipal são: a criação de uma política de gestão de colecção e de catalogação; as normas de utilização dos serviços públicos; o sistema de gestão de bibliotecas; o empréstimo intra-rede; a avaliação de desempenho das bibliotecas; e a uniformização da imagem da Rede BLX e da comunicação. Às Juntas de Freguesia coube a autonomia de criarem uma programação nas bibliotecas sob sua tutela, «mantendo-se a opção de beneficiar da programação desenvolvida pelo Serviço de Promoção da Leitura e das Literacias da Divisão da Rede de Bibliotecas da autarquia» (GASPAR *et* SILVESTRE, 2018) — é o caso da Biblioteca David Mourão-Ferreira, Espaço Cultural Cinema Europa, Biblioteca Maria Keil, Biblioteca Natália Correia, Biblioteca dos Olivais, e Biblioteca de São Lázaro.

Para que melhor se articule esta gestão partilhada, foram ainda criados dois grupos de acompanhamento, que se preveem autónomos, mas em permanente contacto: o Grupo de Acompanhamento Político (GAP) e o Grupo de Acompanhamento Técnico (GAT). Ao GAP coube a função principal de definir as estratégias para toda a rede BLX, assim como responder aos eventuais problemas expostos pelo GAT; e este, por sua vez, tem como principais objectivos «o acompanhamento das áreas de intervenção de gestão coordenada pela CML [...] e da área de intervenção com gestão partilhada entre a CML e as JF, tem por missão acompanhar e garantir o funcionamento da Rede, competindo-lhe a elaboração de pareceres técnicos» (GASPAR *et* SILVESTRE, 2018).

3.3. Análise e discussão dos dados – grelha de observação e questionários aos utilizadores da biblioteca Palácio Galveias

Como referido, a grelha de observação seguiu a estrutura da revisão de literatura aqui apresentada e a sua análise será intercalada com os resultados dos 150 inquéritos recolhidos quando do estágio na biblioteca. Pretende-se igualmente analisar de que forma a realidade da biblioteca Palácio Galveias pode reflectir aspectos importantes da «Biblioteca Relacional» e, à sua falta, de que forma se pode aproximar deste conceito. Como referido, no artigo *Relational Librarianship @ Your Library*:

Relationships are hardly programmable. They are formed by actual people putting in the time and work to get to know each other and create a safe and welcoming environment in which the work of asking questions and pursuing learning can take place (ANDERSON *et* OSINSKI, 2016, p.139).

Por estes motivos, ao intercalar as observações e os resultados dos inquéritos, pretende-se não só espelhar da melhor forma a realidade da Biblioteca que foi percecionada, mas corroborá-la com as opiniões de quem a frequenta. Porque nenhuma das suas partes pode ser entendida individualmente, haverá a junção de alguns aspectos, de forma a reflectir a situação no seu todo. Note-se também que, devido ao curto período do estágio, algumas perceções poderão estar incompletas ou poderão já não corresponder à actual realidade da Biblioteca.

3.3.1. Biblioteconomia Social

O presente campo da grelha observacional prende-se com a importância do impacto social na vida dos utilizadores. Dá-se, desta forma, destaque à facilitação do acesso à informação, de forma a colmatar as diferenças nas comunidades locais, e também ao envolvimento do utilizador nas actividades diárias da Biblioteca. Académicos, analfabetos, jovens, idosos, sem-abrigo: todos eles podem ser membros de uma comunidade de uma biblioteca e, por esse mesmo motivo, todos eles mereceriam a mesma atenção por parte da equipa da Biblioteca na sua missão e objectivos. Por estes motivos, escolheu-se estudar o lado mais comunitário da Biblioteca Palácio Galveias e tentou-se observar que ponte estava a ser criada entre a equipa e os utilizadores que deveriam servir, tal como está previsto numa “Biblioteca Relacional”.

1.1 O utilizador como centro das escolhas dos bibliotecários	1.1 a) Colecções e actividades	1.1 a) A equipa procura saber quais são os livros mais requisitados, as suas temáticas e estabelecem contacto com o SATT.
---	---------------------------------------	--

Face ao enunciado, observou-se que a equipa recolhe informação sobre quais são as áreas mais requisitadas e tenta que sejam aqui depositados mais livros que a elas

digam respeito; situação que demonstra a preocupação da equipa em colocar o utilizador no centro das suas escolhas a nível da colecção. O facto de a Biblioteca partilhar a sua colecção com toda a rede BLX apresenta, em simultâneo, uma vantagem e uma desvantagem, dado que não estão restringidos pelo espaço físico do edifício, mas estão impossibilitados de centrar em si todos os documentos mais consultados. Face a este aspecto, é importante referir que a responsabilidade da gestão cabe ao Serviço de Aquisições e Tratamento Técnico (SATT) e não aos bibliotecários. Por este motivo, é imperativo o bom funcionamento do empréstimo interbibliotecas que pode estar dependente dos funcionários encarregues do mesmo, tal como se observou quando do estágio — mais precisamente quando um dos dois funcionários encarregues da distribuição adoeceu e, conseqüentemente, comprometeu-se o habitual horário de entrega. Durante este período, os bibliotecários não podiam ter a certeza da chegada dos documentos requisitados, dado que ficou a cargo de uma só pessoa a sua entrega a toda a rede BLX.

<p>1.2 A biblioteca pública é um espaço que vai ao encontro da sua comunidade para mitigar as suas necessidades ao nível social.</p>	<p>1.2 b) [Sem observações]</p>	<p>1.2 b) Apesar dos pedidos de utilizadores, a biblioteca não tem micro-ondas.</p> <p>As actividades apresentadas durante o estágio não foram elaboradas tendo em vista os problemas sociais, apesar de haver utilizadores sem habitação fixa (sem-abrigo).</p>
---	--	---

A afirmação presente na grelha de observação «a biblioteca é um espaço que vai ao encontro da sua comunidade» levanta a questão: que comunidade esta biblioteca está a servir? Até à data, nenhum estudo foi elaborado para se averiguar este aspecto e o estatuto de *biblioteca-âncora* também não parece conferir importância à comunidade local. Como já foi apontado, o documento *Programa Estratégico Biblioteca XXI* afirma que «a rede desenhada assenta numa lógica de proximidade que abrange toda a cidade através de uma estrutura de Bibliotecas-âncora, maiores e com mais funcionalidades, complementada por Bibliotecas de bairro, que respondem [por sua vez] às necessidades

mais imediatas da comunidade local envolvente» (LISBOA, 2012, p. 2). Sob este prisma, cabe apenas às bibliotecas de bairro servir a sua comunidade, algo que a prática não consegue sustentar, porque também a biblioteca Palácio Galveias tem a sua comunidade — constituída por membros assíduos, tão diversos como a própria cidade de Lisboa. Quando questionados sobre isto, os bibliotecários disseram que dependiam das suas observações dos utilizadores para perceber quem estavam a servir e quais seriam as melhores actividades a realizar, uma vez que não existem estudos que incidam no tipo de comunidade aqui presente.

Neste sentido, pode observa-se nos resultados dos questionários realizados que estes utilizadores são, na sua maioria, jovens estudantes (43,33%) licenciados (31,33%), de nacionalidade portuguesa (86%). Contudo, também se conclui que há uma grande presença de membros nas faixas etárias mais diversas, dos 10 aos 80 anos; de diferentes nacionalidades como é o caso da brasileira (6,67%), angolana (6,67%), chinesa (1,33%), boliviana, cabo verdiana, espanhola, francesa, holandesa e italiana; e com as mais variadas profissões, havendo inclusive reformados (10%) e desempregados (2,67%). Quando questionados sobre a frequência com que visitam a biblioteca, a maioria respondeu *Frequentemente* (54,67%) seguida de *Pouco* (21,33%), *Muito frequentemente* (16%) e *Muito raramente* (8%).

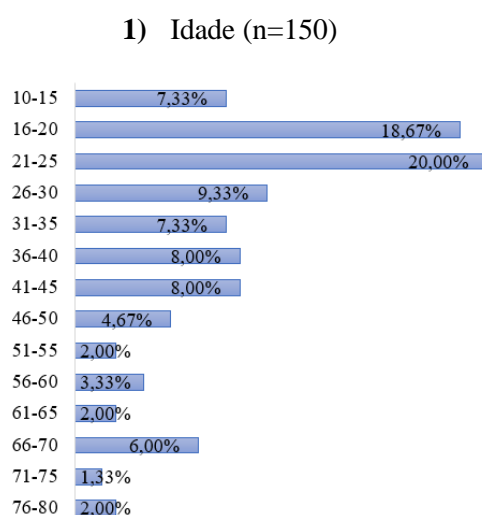


Gráfico 1. Idade dos utilizadores. Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

2) Sexo (n=150)

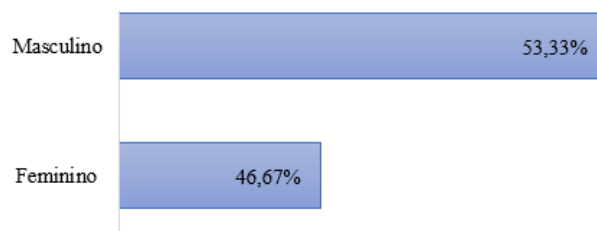


Gráfico 2. Sexo dos utilizadores. Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

3) Nacionalidade (n=150)

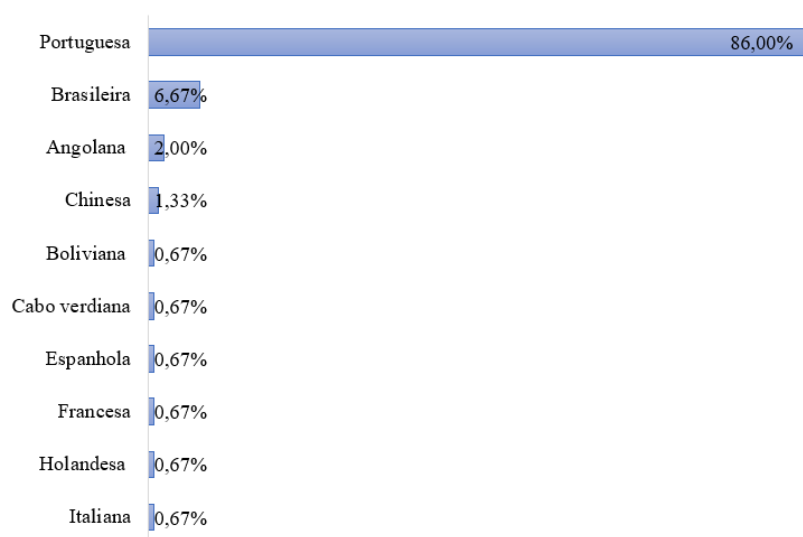


Gráfico 3. Nacionalidade dos utilizadores. Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

4) Profissão (n=150)

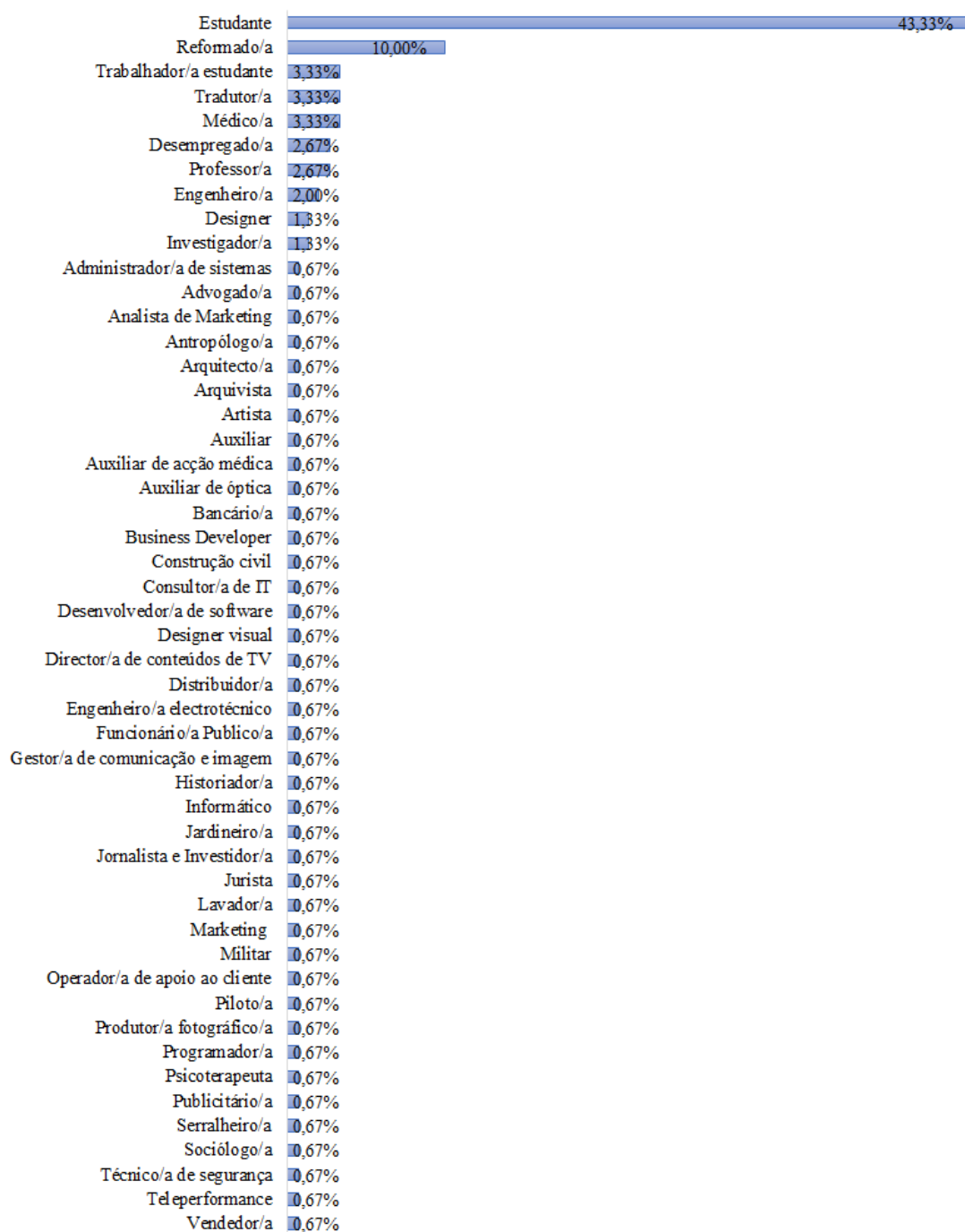


Gráfico 4. Profissão dos utilizadores. Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

5) Habilitações académicas (n=150)

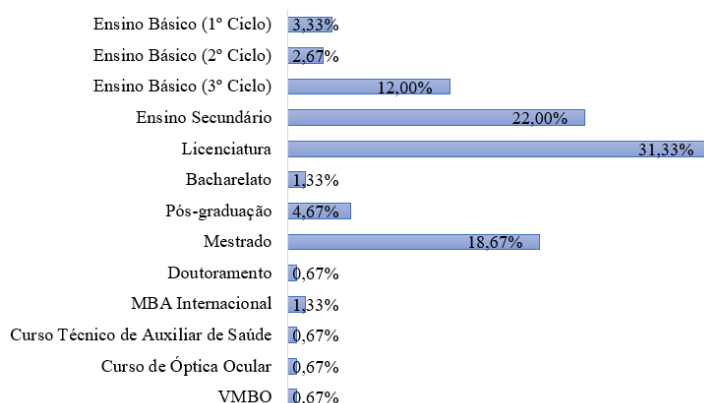


Gráfico 5. Habilitações académicas dos utilizadores. Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

6) Com que frequência visita a biblioteca Palácio Galveias? (n=150)

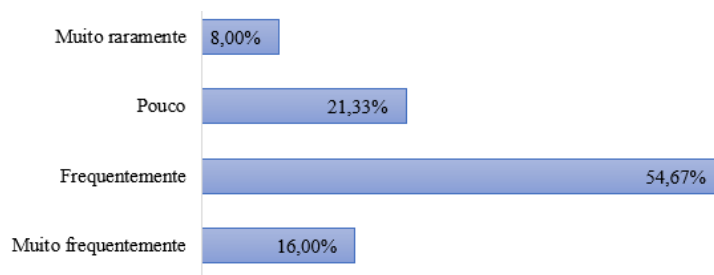


Gráfico 6. Frequência das visitas realizadas pelos utilizadores. Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

Tendo presente os gráficos acima apresentados, corrobora-se a afirmação anterior de que esta comunidade é tão variada como a própria cidade. No entanto, urge um estudo aprofundado sobre quem são e o que requerem desta Biblioteca. Por esta ausência, é difícil elaborar actividades centradas nesta comunidade, principalmente quando é necessário considerar as suas variadas necessidades sociais e os seus objetivos, depreendidos apenas através da observação.

As actividades desenvolvidas quando do estágio tiveram grande foco no desenvolvimento de várias literacias nas diferentes faixas etárias. Contudo, nenhuma foi elaborada para colmatar problemas sociais — como poderiam ser exemplo algumas actividades para o grupo de desempregados poder procurar de forma mais adequada

propostas de emprego e como melhorar o seu *curriculum vitae*; ou trabalhar com os sem-abrigo que diariamente frequentam a Biblioteca, para que possam procurar, não só emprego, mas habitação permanente.

Contudo, algo igualmente constatado quando do estágio — e porque na perspectiva de uma Biblioteca Relacional as necessidades sociais devem ser colmatadas nos seus variados aspectos — foi a ausência de um micro-ondas e de um espaço apropriado para as refeições levadas pelos estudantes, algo já solicitado pelos próprios utilizadores. Devido a isto, há a ocorrência, por parte dos jovens, de refeições no átrio da entrada com alguma regularidade.

1.4 A Biblioteca realiza actividades que desenvolvem diferentes literacias e educação não-formal.	1.4 d) Aulas de português para estrangeiros; escrita de artigos científicos; sessões de literatura para adultos; actividades infantis de leitura e oficinas de ilustração.	1.4 d) São realizadas aulas de português para estrangeiros, assim como sessões de discussão e aprendizagem sobre literatura e escrita de artigos científicos. As actividades com crianças são realizadas pelos bibliotecários e associações convidadas.
1.5 Cedência de poder em prol da comunidade.	1.5 e) [Sem observações]	1.5 e) Os bibliotecários estão restringidos pelas regras das BLX e SATT.
1.6 A Biblioteca não está confinada ao seu edifício.	1.6 f) Actividades realizadas com o Agrupamento de Escolas D. Filipa de Lencastre.	1.6 f) Os bibliotecários criaram parcerias que visam a realização de programas fora do edifício da Biblioteca.

Como referido anteriormente, a Biblioteca está voltada para as actividades que desenvolvam a literacia nas mais variadas faixas etárias. Para isto, conta com a colaboração de várias parcerias, nomeadamente de associações artísticas, professores universitários, artistas, sem esquecer os próprios bibliotecários, cujos projectos são motivados pelas suas formações e/ou interesses pessoais. Estas parcerias podem ser continuadas para várias actividades desenvolvidas em parceria com outras entidades, de que é exemplo o Agrupamento de Escolas Filipa de Lencastre, com a qual vários bibliotecários comunicam e elaboram projectos infantojuvenis (tome-se, por exemplo, o projecto que os bibliotecários começaram a desenvolver para o Dia do Pai, já no final do estágio).

Relativamente à cedência de poder, Lankes faz uma analogia entre bibliotecas e um governo democrático:

Libraries “*for the people*” is an old way of looking at libraries. It sees the library as apart from the community, a service the community can use and pay for, but ultimately ignore or discard. The new view is the library “of the people.” The community is an integral part of what the library does, and librarians are full-fledged members of the community. Librarians do their jobs not because they are servants or because they are building a product to be consumed by the community, but ultimately to make the community better. Community members don’t support the library because they are satisfied customers, but because the library is part of who they are.

This concept of a library is analogous to democratic government. When the people feel part of the government, their views are represented, their voices are heard, and they are governing themselves (of the people). When, however, they feel the government is a sort of distant standing political class, dissatisfaction occurs (or, in the very extreme, you get the Arab Spring). Libraries must be of the people, not for them. When a member of the community walks into a library (or clicks into it), he or she must see an opportunity to contribute, to have a voice, and to improve the institution (LANKES, 2016, p. 35).

Mas o que acontece quando os utilizadores desta Biblioteca estão interessados em contribuir para esta comunidade através de actividades desenhadas por si? Terão de redigir um requerimento para a coordenadora da rede BLX, que dará, por sua vez, uma resposta final — requerimento esse que pode ser preenchido com a ajuda do coordenador da Biblioteca. Esta realidade pode tornar-se excessivamente burocrática e morosa quando as actividades preveem uma calendarização mais próxima e nem sempre

a resposta é positiva, uma vez que pode existir conflito com actividades já projectadas pela rede BLX. Apesar da presente situação, não são elaboradas reuniões frequentes entre as bibliotecas da rede BLX e as restantes divisões para transmitir estas dificuldades.

A presente situação pode constranger a relação dos bibliotecários com os membros da sua comunidade devido à falta de autonomia e de rapidez nas respostas, resultando, assim, na eventual falta de interesse do público. Para além da calendarização, não foi possível observar quais são os parâmetros oficiais que permitem ou impedem as actividades criadas pelos utilizadores, uma vez que foi relatado a possibilidade de haver oposição a actividades já apresentadas pelos utilizadores, apesar de não existirem outras para o mesmo dia.

3.3.2. *Conversational Theory*

Este grupo foi desenhado segundo a opinião que Lankes expressa no seu livro *The Atlas of New Librarianship*. Aqui, o autor defende uma biblioteca de comportamentos e aprendizagem, em oposição a uma biblioteca focada nos documentos (LANKES, 2011, p. 24). Desta forma, observou-se como os bibliotecários se relacionam com a sua comunidade, de forma ativa, e se consegue construir conhecimento através das suas conversas. Também aqui se escolheu observar de que forma as actividades se podem transformar em conhecimento e se as colecções da Biblioteca reflectem esse mesmo conhecimento.

<p>2.1 Criação de diálogo constante com a comunidade.</p>	<p>2.1 a) Folhas de sugestões.</p>	<p>2.1 a) Quando os utilizadores apresentam queixas ou querem fazer sugestões de melhoramento, são encaminhados para a caixa de sugestões de forma a que se siga os trâmites habituais.</p>
--	---	--

Durante o normal decorrer do dia na Biblioteca, podem ocorrer experiências menos positivas e, quando estas ocorrem, os utilizadores são estimulados a deixar a sua

opinião na caixa de sugestões. Contudo, este encaminhamento não pode ser realizado de forma directa, para que os bibliotecários se salvaguardem de alguma menção a isso na própria folha de sugestões — facto que poderia levantar dissabores para a própria equipa. Não obstante, e sempre que tal ocorre, o coordenador da Biblioteca é responsável por responder às sugestões/reclamações através de uma conversa directa com os seus autores, como é corroborado com as respostas à pergunta 19.^a do questionário *Alguma vez reclamou do serviço aqui prestado/deixou opiniões?* — em que pode verificar-se que todos aqueles que deixaram alguma sugestão não ficaram sem resposta (5,33%). Infelizmente, também se observou que a percentagem daqueles que sabem fazer reclamações (47,33%) é igual à percentagem daqueles que não as sabem fazer (47,33%).

19) Alguma vez reclamou do serviço aqui prestado/deixou sugestões? (n=150)



Gráfico 7. Sugestões e reclamações prestadas pelos utilizadores. Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

As duas salas de empréstimo, em ambos os pisos, têm expositores com os formulários necessários. no entanto, e porque há membros que utilizam a Biblioteca sem recorrer a este serviço, pode ser importante colocar expositores em mais salas ou corredores, com melhor sinalização. Desta forma, poder-se-á esperar um aumento dos utilizadores que sabe o que deve fazer em caso de necessidade.

2.2 Há conhecimento adquirido através das conversas.	2.2 b) Balcão de apoio à pesquisa.	2.2 b) Em todos os pisos, há balcões de apoio à pesquisa no catálogo <i>on-line</i> , que visam explicar a todos os utilizadores que apresentem dificuldades a melhor forma de recolherem os dados necessários no catálogo.
---	---	--

		<p>A escassez de bibliotecários tem como consequência a falta de apoio em todos os balcões, principalmente no salão nobre (1.º piso).</p> <p>Toda a equipa está devidamente identificada para que possam ser, a qualquer momento, abordados pelos utilizadores que tenham dificuldades.</p>
--	--	---

Em toda a Biblioteca, existem quatro balcões de apoio à pesquisa devidamente identificados. Estes balcões servem para apoiar não só a pesquisa realizada no catálogo *on-line*, mas também na pesquisa de documentos directamente nas suas estantes. A importância destes balcões é comprovada pelos resultados do questionário elaborado, mais precisamente na 18.ª questão *Como encontra as obras na biblioteca?*, em que a resposta *Directamente na estante* foi a resposta mais seleccionada (47,33%), seguida por *Bibliotecários* (37,33%), *Catálogo* (26%) e, por fim, *Não acedo à colecção* (10,67%). Face a estas respostas, e atendendo à importância dada aos bibliotecários, poder-se-á perguntar se os utilizadores que responderam *directamente na estante* e *catálogo* tiveram ajuda prévia para melhor perceberem onde se localiza os livros de interesse nas estantes e catálogo pelos profissionais.

18) Como encontra as obras na Biblioteca? (n=150)

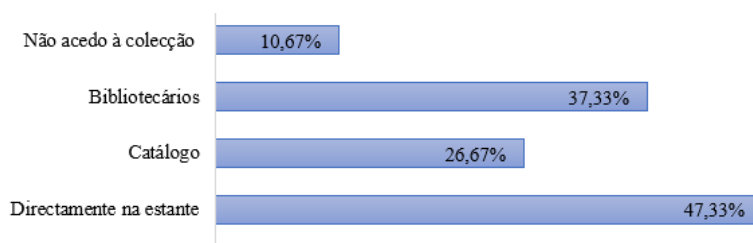


Gráfico 8. A procura das obras na Biblioteca. Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

Durante o estágio, observou-se a forma activa através da qual os bibliotecários procuram atender as dificuldades na procura das obras, abordando directamente os utilizadores que iniciam pesquisas no catálogo *on-line*. O facto de toda a equipa estar devidamente identificada também possibilita uma abordagem directa dos utilizadores, independentemente de onde estejam na Biblioteca. Não obstante, a falta de profissionais impede a sua presença em todos os balcões, realidade que dificulta o auxílio de forma mais rápida e eficaz, dado que não podem estar presentes em todos os locais devidos. Também poderá haver dificuldades em auxiliar todos aqueles que necessitem e em assegurar o atendimento nos balcões de empréstimo com qualidade.

<p>2.3 Privilegiam-se as actividades sociais em grupo, sem distinções.</p>	<p>2.3 c) Site das BLX e panfletos de publicidade</p>	<p>2.3 c) Todas as actividades são publicitadas no <i>site</i> oficial e através de panfletos distribuídos nos vários balcões dos diferentes pisos.</p> <p>Estas actividades estão direccionadas a diferentes faixas etárias, mas não é factor impeditivo para a participação dos demais.</p> <p>Pode haver dissonância entre o que é publicitado no <i>site</i> e o que é posto em prática porque os dados não são inseridos ou actualizados pela equipa da Biblioteca.</p>
---	--	---

Durante o estágio, observou-se que todas as actividades — já anteriormente referidas como estando focadas para o desenvolvimento de várias literacias — são desenhadas com as várias faixas etárias em vista. São exemplos: a actividade *Afinal... O gato?* desenvolvida pela associação artística ANDANTE para os bebés dos 6 meses aos 3 anos; a actividade *Literatura escrita por mulheres*, organizada pela Dra. Professora Isabel Araújo Branco da Universidade Nova de Lisboa para o público adulto; e *Escrita de Artigos Científicos* com Edite Alberto, da Câmara Municipal de Lisboa, igualmente para o público adulto. Devido ao horário vigente, algumas actividades podem ser

iniciadas fora do horário habitual da Biblioteca, uma situação que levanta algumas questões sobre a eficácia do referido horário.

Todas as actividades são publicitadas no *site* oficial da rede BLX, nas duas televisões presentes nos balcões de atendimento e através de panfletos, dispersos pelos diferentes balcões e mesas de estudo. Contudo, observou-se que pode haver discrepância entre o que é publicitado, como foi apontado por uma colaboradora: no *site* oficial da rede BLX constava a indicação de que as suas actividades iniciavam-se às 16 horas, ao passo que nos panfletos a indicação era às 16:30 horas. Por este motivo, observou-se que o público interessado teve de esperar mais do que o esperado, o que resultou em algumas (poucas) desistências. Esta situação pode ocorrer dado que os bibliotecários não têm acesso ao *site* oficial, não podendo actualizar a informação que pode ser alterada de acordo com a disponibilidade dos colaboradores. Algo igualmente apontado pela colaboradora foi o facto de não estar publicitado à entrada da sala que actividade se estava a desenrolar, havendo apenas recurso a um papel com a indicação “RESERVADO”, uma situação que pode impedir a adesão de utilizadores que estejam presentes na Biblioteca à hora da actividade. Esta realidade foi imediatamente corrigida, não só nas actividades desta colaboradora como nas restantes, o que reflecte a abertura da equipa em ouvir os seus colaboradores e melhorar em prol dos mesmos.

Quando questionados, os bibliotecários disseram que tinham autonomia para iniciar as suas próprias actividades, mas que estas eram facilmente rejeitadas por falta de verbas.

2.4 A selecção das colecções envolve a participação dos seus utilizadores.	2.4 d) [Sem observações]	2.4 d) Apesar de os bibliotecários aceitarem doações, a sua selecção e distribuição nas BLX resolve-se entre bibliotecários, com base nos livros mais requisitados, e SATT
2.5 A colecção da Biblioteca é a sua comunidade.	2.5 e) Contagem de entradas e saídas	2.5 e) Há preocupação em saber quantos utilizadores frequentam a Biblioteca, quais são as épocas do ano que mais precisam dos serviços e adaptar a equipa para responder às

		necessidades.
2.6 5ª Lei de Ranganathan: «A biblioteca é um organismo em crescimento».	2.6 f) Ofertas de material.	<p>2.6 f) Toda a rede BLX tem uma política para aceitar o material doado, rejeitando apenas aquele que não esteja actualizado ou em boas condições de manuseamento.</p> <p>A equipa de bibliotecários tem presente quais são as áreas temáticas mais requisitadas.</p> <p>A falta de fundos monetários não permite que se adapte melhor a Biblioteca para as necessidades dos utilizadores.</p>

O que acontece quando há na comunidade da Biblioteca algum escritor ou artista amador ou alguém que elabore algum trabalho que possa ser relevante para a realidade da biblioteca? Nas políticas vigentes, nada se diz sobre o assunto, estando apenas excluídos da colecção das BLX os manuais escolares; cassetes vídeo e de áudio; documentos que não sejam originais ou em mau estado; enciclopédias e dicionários; e documentos com conteúdos desactualizados. Quando questionados, os bibliotecários explicaram que nunca receberam doações de trabalhos amadores, mas que dificilmente seriam aceites pelo SATT, de forma a garantir a uniformidade de documentos recebidos por toda a rede BLX. Esta situação, compreensível pela sua tentativa de uniformidade, pode limitar o alcance do fundo local, que deveria ser composto pelo trabalho da comunidade e não apenas por documentos antigos. Desta forma, sugere-se que a Biblioteca e a rede BLX reservem espaços nas suas estantes para o trabalho criado pelos seus utilizadores e que estimulem a doação dos mesmos, publicitando esta possibilidade.

Apesar do que foi expresso aqui, pode considerar-se que a Biblioteca é um organismo em crescimento, dado que há a preocupação da actualização dos documentos, principalmente daqueles que são usados a nível académico. As faltas de verbas podem, mesmo assim, comprometer essa actualização em documentos em língua

estrangeira, algo particularmente relevante neste espaço, devido ao número de utilizadores de outras nacionalidades. Dá-se igualmente o exemplo de um utilizador brasileiro, que notou o número diminuto de literatura brasileira, quando do estágio; e de um utilizador que redigiu “*Not my language*” no questionário realizado com a tradução da autora.

Não obstante, houve um número elevado de utilizadores que responderam *Satisfeito* (62%) e *Muito satisfeito* (21,33%) à 17.^a pergunta do questionário *Sente-se satisfeito com a colecção da biblioteca?*; seguido de *Pouco satisfeito* (8,67%); *Não acedo à colecção* (7,33%); e *Nada satisfeito*.

17) Sente-se satisfeito com a colecção da Biblioteca? (n=150)

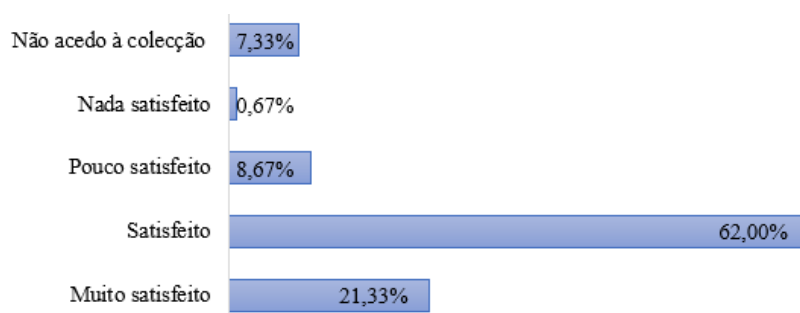


Gráfico 9. Satisfação dos utilizadores face à colecção da Biblioteca. Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

Como explanado na revisão de literatura, uma Biblioteca Relacional considera que a sua colecção são os próprios utilizadores. Também Lankes defende esta posição quando diz que

for far too long librarians and the communities they serve have been focused on collections. [...] However, the true collection of any library is not these tools, but the community itself. Libraries of today are becoming hubs of social and intellectual engagement. (LANKES, 2016, p. 84).

Esta situação, apesar do que foi explicado anteriormente, pode ser aqui parcialmente verdade, dado que há preocupação em adaptar as respostas às necessidades dos leitores. Por outras palavras, o facto de ser o SATT a catalogar os documentos conferiu uma maior liberdade para a equipa se adaptar às necessidades dos utilizadores. Desta forma, quando os bibliotecários estão em serviço interno, podem avaliar estatísticas de

utilização, desenvolver actividades, responder a sugestões, tentar criar parcerias, entre outros. Em suma, os bibliotecários estão livres para atender às necessidades dos utilizadores e conferir assim a máxima atenção à sua verdadeira colecção: os utilizadores. Talvez seja esta realidade que justifique os resultados francamente positivos à 21.ª questão - *Sente-se satisfeito com os serviços aqui prestados*, onde a resposta predominante foi *Satisfeito* (56%), seguida de *Muito satisfeito* (42,67%), *Pouco satisfeito* (1,33%) e, por último, *Nada satisfeito* (com 0% dos resultados).

21) Sente-se satisfeito com os serviços aqui prestados? (n=150)



Gráfico 10. Satisfação dos utilizadores face aos serviços prestados pela Biblioteca. Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

3.3.3. Biblioteca como «Terceiro Lugar da comunidade»

Para este aspecto, escolheu-se delinear os aspectos intimamente ligados entre aquilo que foi explicado por Putman e Oldenburg nos seus livros *Bowling Alone* e *The Great Good Place*, respectivamente: porque uma Biblioteca Relacional deve comportar-se como o Terceiro Lugar da sua comunidade. Desta forma, tentou observar-se a forma como os membros da comunidade utilizam a Biblioteca e responder à questão: será este um terceiro lugar?

3.1 Utilizadores usam a Biblioteca por lazer e não apenas para trabalhar.	3.1 a) Periódicos e actividades.	3.1 a) Há constante renovação de periódicos e diferentes actividades para todos os públicos.
3.2 A Biblioteca é o lugar onde se realizam encontros formais e informais.	3.2 d) Salas que podem ser requisitadas para reuniões, jardim e café exterior.	3.2 d) A Biblioteca pode acolher, em simultâneo, utilizadores com várias necessidades, sejam elas

		para estudo, reuniões ou encontros informais no seu exterior.
--	--	---

Em entrevista, o bibliotecário Mogens Vestergaard diz que uma Biblioteca relacional «is a new development where libraries become a meeting and interaction place for people» (PARASCHIV, 2018), e esta realidade está patente no dia-a-dia da biblioteca: o jardim esteve com a maioria das mesas cheias e o átrio esteve com leitores à procura da leitura de periódicos, assim como em algumas das mesas nas salas de estudo. Foi fácil observar esta realidade quando, inclusive, houve um utilizador a ligar para a biblioteca a perguntar se o quiosque não iria abrir naquele dia, uma vez que o portão do jardim estava fechado. Durante esta chamada, foi explicado pelo mesmo utilizador que frequenta regularmente o espaço juntamente com os seus colegas, que trabalham nas redondezas.

Esta ideia de que a Biblioteca deve ser o local para a socialização e encontro é expressa por Garmer, que defende estes lugares como sendo «a welcoming space for wide range of purposes — reading, communicating, learning, playing, meeting and getting business done» (GARMER, 2014, p. X). Por estes motivos, torna-se pertinente a falta de isolamento nas salas, como será referido adiante.

Relativamente aos periódicos existentes na Biblioteca, estes são regularmente actualizados. Contudo, existe neste aspecto uma particularidade que pode levantar dissabores: há uma tentativa constante, por parte da Biblioteca Palácio Galveias, de seguir as regras definidas para toda a rede, o que nem sempre acontece nas bibliotecas com menor afluência. Por esta razão houve uma leitora que foi impedida de ter consigo vários periódicos em simultâneo — algo que não acontece em todas as bibliotecas da rede BLX. Esta situação causou conflitos com o bibliotecário que a inibiu de o fazer para garantir que o máximo de leitores possam aceder a informação actual. Entende-se que isto pode ser impeditivo de uma boa relação entre a equipa e os seus membros e, de forma a evitar estas situações no futuro, a equipa poderia colocar sinaléticas que informassem os utilizadores da impossibilidade de consultar vários periódicos em simultâneo.

Ainda sobre as sinaléticas em falta, o terraço do 1.º piso nada informa sobre a impossibilidade de se fumar naquele espaço. Esta situação, aliada ao facto de o espaço

não estar preparado para o mesmo, fez com que se tivesse de extinguir o início de um fogo, ateado por uma beata mal apagada no caixote do lixo.

3.3 A Biblioteca não serve nenhum público em específico.	3.3 c) Estudantes, profissionais, idosos, sem-abrigo.	3.3 c) A Biblioteca tem um público diversificado.
3.4 Não há restrições no acesso.	3.4 b) Cães de companhia.	3.4 b) Terão o acesso vedado os utilizadores que se apresentem com cães de companhia, equivocados pela discussão sobre o acesso dos mesmos aos restaurantes.

Como referido anteriormente e corroborado com as respostas ao questionário, a comunidade que frequenta esta Biblioteca é diversificada e, por este motivos, existem situações peculiares. Durante o período do estágio, os únicos utilizadores que foram obrigados a retirar-se da Biblioteca, foram aqueles que se apresentaram com um cão de companhia. Esta situação prendeu-se com a discussão que ocorreu na sociedade portuguesa e com a subsequente lei n.º 61/2018, publicada no *Diário da República* em 27-03, que permite a entrada dos animais de companhia em estabelecimentos comerciais. Equivocados sobre a extensão da aplicabilidade da referida lei, os utilizadores tentaram entrar no edifício, o que resultou na descrição da situação na folha de sugestões, realizada pelos próprios. Esta situação resultou em um debate entre os bibliotecários sobre se seria justo permitir a entrada de cães de companhia, mas, independentemente das suas opiniões, todos sabiam que não têm autonomia para mudar a realidade vigente. Durante o referido estágio, nenhum outro utilizador foi impedido de frequentar o edifício, independentemente das actividades a exercer ou da forma de estar na Biblioteca.

3.3.4. Pirâmide de Maslow

Uma Biblioteca Relacional prende-se igualmente com o bem-estar de todos os seus membros e com o atendimento das suas necessidades, quer estas sejam de natureza física, ou de sentimentos de segurança, pertença, inclusão e estima. Estes aspectos são

entendidos como essenciais para o desenvolvimento pessoal dos utilizadores, o que se coaduna com os objectivos dos bibliotecários numa “Biblioteca Relacional”. Porque estes sentimentos são extremamente pessoais, não estando visíveis na aplicação da técnica de observação, os questionários foram indispensáveis para aferir estes aspectos.

<p>4.1 Satisfação da 1ª necessidade – Necessidades físicas.</p>	<p>4.1 e) Papel higiénico, sabonetes, casas de banho e micro-ondas.</p>	<p>4.1 e) Falta de material de higienização nas casas de banho que só pode ser restituído no início de cada mês.</p> <p>Ausência completa de micro-ondas e de celeridade no arranjo da casa de banho do rés-do-chão.</p> <p>Apesar das obras de requalificação terminadas em 2017, há infiltrações em quase todas as divisões da Biblioteca.</p> <p>O possível desconto de 10% no quiosque não é publicitado.</p>
--	--	--

A primeira necessidade a ser colmatada prende-se com as necessidades físicas. A importância desta necessidade está bem explicada nas palavras de David Lankes, quando diz: «you are going to have a hard time learning physics if you have no food to eat or shelter to protect you from the elements» (LANKES, 2016, p. 49). Notou-se, desta forma, que, para além da ausência de micro-ondas já referido, o desconto possível de ser efectuado no quiosque presente no jardim exterior a todos os utilizadores não é noticiado em parte alguma da Biblioteca ou no próprio jardim.

Como noticiado, durante os anos de 2015 e 2017, realizaram-se obras profundas de requalificação do edifício. Todavia, é notório o avançado estado de degradação causado por infiltrações que podem, inclusive, causar danos permanentes na colecção ali exposta; a sala de leitura 8 esteve encerrada quando parte do tecto caiu, o que

dificultou o acesso ao piso 1 durante a realização das actividades na sala Polivalente; a oficina, outrora dedicada ao público infantil, está inutilizada devido às infiltrações que chegaram ao interruptor de electricidade; as janelas não foram isoladas, situação que perpetrou a falta de climatização interior devido à ineficácia do ar-condicionado e dos termoventiladores em salas tão grandes; as paredes não foram igualmente isoladas do som; à equipa foram dadas apenas duas chaves para o elevador aceder ao terceiro piso, o que incumbiu o resto da equipa com a responsabilidade de pagar pelas suas próprias cópias. Por conseguinte, conclui-se que as obras foram ineficazes no seu objectivo e não há o devido acompanhamento por parte dos responsáveis, sempre que a necessidade requeira atenção especializada.

Para este gráfico, entendeu-se que seria igualmente importante estender esta definição a todas as necessidades físicas e fisiológicas, principalmente quando se aferiu a constante falta de materiais nas casas de banho e a falta de reposição dos mesmos. Quando questionados, os bibliotecários esclareceram que requerem esses materiais, mas que isso não resulta na rápida satisfação desses pedidos nem no aumento das quantidades. Foi assim necessário levar os materiais em falta de casa: bibliotecários e utilizadores tiveram de ir munidos com papel-higiénico e sabonete e, na sua falta, tiveram de deslocar-se ao café mais próximo. Observou-se igualmente as longas filas que se formavam no 1.º piso para a casa de banho feminina, dado que a casa de banho do rés-do-chão ficou inutilizável devido ao entupimento dos canos do lavatório. Esta é uma situação importante porque estes problemas são recorrentes e não são resolvidos com a celeridade devida.

4.2 Satisfação da 2. ^a necessidade – Sentimento de segurança	4.2 f) Presença de um segurança durante todo o dia e ao longo da noite. Inquéritos.	4.2 f) Quando há conflitos entre utilizadores, o segurança é chamado a intervir podendo, inclusive, contactar a polícia. Nos resultados apresentados pelos questionários, foi quase unânime o sentimento de segurança, com 149 respostas positivas à pergunta “10.º Considera-se em segurança?”
--	---	---

Este nível prende-se com o sentimento geral de segurança que é entendido nesta Hierarquia como sendo um dos pontos essenciais para o desenvolvimento pessoal. A Biblioteca tem um segurança encarregue de manter a ordem durante todo o dia e ao longo da noite, com autonomia para ligar à polícia em caso de conflito maior. Não obstante, foi imprescindível o uso dos questionários para a observação deste aspecto. Desta forma, defende-se o sentimento geral de segurança por parte da comunidade com a quase unanimidade das respostas à 10.^a pergunta do questionário - *Considera-se em segurança?* na qual a maioria respondeu afirmativamente (99,33%) e apenas um auscultado respondeu negativamente.

10) Considera-se em segurança? (n=150)



Gráfico 11. Sentimento de segurança dos utilizadores. Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

Conforme o observado durante o estágio, os únicos problemas ocorreram na sala de informática, devido ao visionamento de *sites* considerados impróprios e a possíveis maus odores. O segurança foi imprescindível para a salvaguarda da harmonia no espaço, uma vez que foi rápido na sua acção. Contudo, questiona-se se mais seguranças não seriam necessários, devido à larga extensão de área útil, referida no *Programa Estratégico Biblioteca XXI* como sendo de 1.850 m² (LISBOA, 2012, p. 32).

4.3 Satisfação da 3 ^a necessidade – Sentimento de pertença e inclusão.	4.3 g) Inquéritos	<p>4.3 g) Nos resultados apresentados pelos questionários, apenas um utilizador (0,66%) respondeu negativamente à pergunta “8.º Sente-se bem recebido?”.</p> <p>Nos resultados apresentados pelos questionários, foram 109</p>
--	--------------------------	---

		(72,67%) os utilizadores que responderam afirmativamente à pergunta “12.º Considera-se um membro desta comunidade?”. Os restantes 41 utilizadores (27,33%) responderam negativamente.
4.4 Satisfação da 4ª necessidade – Sentimento de estima.	4.5 h) Inquéritos	4.5 h) Nos resultados apresentados pelos questionários, foram 111 (74%) os utilizadores que responderam afirmativamente à pergunta “9.º Valoriza a sua relação com os bibliotecários?”. Os restantes 39 (26%) responderam negativamente.

Estes aspectos na Hierarquia focam-se com o sentimento de pertença, inclusão e estima. Estes são os penúltimos níveis que perfazem a *Pirâmide de Maslow* e que culminarão na realização e no crescimento pessoal. Também sobre estes sentimentos foi imprescindível o uso dos questionários, mais especificamente com as perguntas 8.^a *Sente-se bem recebido?*, onde houve uma quase unanimidade nos resultados com 149 utilizadores a responderem afirmativamente (99,33%) e apenas um a responder negativamente; todavia, na 9.^a pergunta do questionário *Valoriza a sua relação com os bibliotecários?*, a maioria respondeu afirmativamente (74%) e 39 auscultados responderam negativamente (36%).

8) Sente-se bem recebido? (n=150)

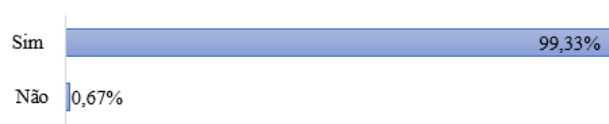


Gráfico 12. Forma como os utilizadores se sentem recebidos na Biblioteca. Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

9) Valoriza a sua relação com os bibliotecários? (n=150)



Gráfico 13. Valorização da relação com os bibliotecários por parte dos utilizadores. Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

Com base nestes resultados, pode considerar-se que ainda falta aos bibliotecários criar uma maior exposição face à sua comunidade, visto que, apesar de estes membros se sentirem bem recebidos, parecem não atribuir esse factor à equipa. Propõe-se, assim, que mais actividades sejam projectadas com os estudantes como público-alvo, uma vez que são estes o público predominantemente mais isolado devido às suas actividades académicas. Esta ideia parte da observação efectuada no estágio, em que se concluiu que são estes a frequentar a Biblioteca sem precisar de auxílio para consultar a colecção e que podem, inclusive, nunca ter contacto directo com os bibliotecários durante um longo período de tempo. Com actividades elaboradas para os estudantes, poder-se-iam desenvolver boas oportunidades para criar relações que não partam da necessidade, mas sim do convívio. Note-se ainda que, para isto acontecer, os bibliotecários precisarão de mais autonomia e mais fundos para poderem iniciar as mesmas actividades. Algo que também pode ajudar nesta relação é integrar mais voluntários que sejam das mesmas faixas etárias que a maioria dos alunos, de forma a que estes membros possam sentir-se mais próximos da equipa.

4.5 Satisfação da 5ª necessidade – Necessidade de realização pessoal.	4.6 i) Vasta colecção técnica.	4.5 i) Os utilizadores têm uma vasta colecção técnica e actualizada que abarca várias áreas.
--	---------------------------------------	---

Este é o último nível na Pirâmide de Maslow e aquele que expressa directamente o objectivo da satisfação de todas as outras necessidades: a realização pessoal. Entende-se com isto a necessidade de haver literatura específica para todos os gostos, quer seja esta académica ou ficcional, dado que terão como função o desenvolvimento da

criatividade, sonhos e realizações. Devido à importância das suas actualizações e ao elevado número de consultas, dá-se especial prioridade aos livros técnicos pertencentes às áreas das finanças, contabilidade e de direito. Da mesma forma, pode adquirir-se documentos com base nas sugestões dos utilizadores, uma possibilidade considerada positiva, mas que não está publicitada. Com base no gráfico 9, onde está expressa a opinião dos utilizadores sobre a colecção aqui existente, conclui-se que há um elevado grau de satisfação, ainda que falte cumprir as necessidades expressas pelos utilizadores que não tenham a língua portuguesa como língua-mãe.

3.3.5. Sala de estar da comunidade

Esta ideia, defendida no documento *Directrizes da IFLA sobre os Serviços da Biblioteca Pública*, é descrita como sendo a construção de um espaço «de modo a fomentar actividades sociais e culturais que apoiem os interesses da comunidade» (KOONTZ *et* GUBBIN, 2013, p. 17). Desta forma, é um conceito muito interligado com o *Terceiro Lugar*, anteriormente exposto.

5.1 Todos os utilizadores podem usar o edifício para a realização de actividades.	5.1 a) <i>Emails</i> .	5.1 a) Qualquer utilizador pode entrar em contacto com os bibliotecários e pedir, gratuitamente, reserva de salas (sempre por escrito). Esses pedidos não são aceites ou declinados pelos bibliotecários.
5.2 Participação de todos os utilizadores nos serviços disponibilizados pela Biblioteca.	5.2 b) [Sem observações]	5.2 b) Houve, após a abertura da Biblioteca, reuniões efectuadas com os utilizadores. Reuniões essas que já não são realizadas apesar do interesse demonstrado para as retomar.

Como exposto anteriormente, os bibliotecários não têm autonomia para aceitar ou declinar qualquer pedido para se iniciarem actividades nestes espaços. Não obstante,

é de se referir que, ainda em 2017, a equipa de bibliotecários realizou reuniões com alguns utilizadores. Foi assim depois da sua abertura, noticiado na biblioteca para quem tivesse interesse, a possibilidade de participação em reuniões nas quais era possível expor ideias, necessidades e sonhos. Contudo, a ideia não teve o devido apoio superior, o que resultou na subsequente anulação da iniciativa e, actualmente, já não se efectuam essas reuniões. Não obstante, é uma ideia que poderia resultar, caso houvesse oportunidade em retomar essas reuniões com periodicidade fixa — algo sobre o qual os bibliotecários demonstraram interesse em fazer, mas ainda não tinham qualquer data de previsão para o seu início.

5.3 A Biblioteca desperta a participação cívica.	5.3 c) [Sem observações]	5.3 c) As actividades realizadas pela Biblioteca quando do estágio tinham como objectivo a literacia e não a participação cívica.
---	---------------------------------	--

São vários os estudos e os bibliotecários que corroboram a opinião de que as bibliotecas são espaços que devem despertar a participação política e cívica. Entre eles, pode encontrar-se a opinião de Donna Cohen, bibliotecária em Portland, Oregon. No seu artigo *Enhancing Civic Knowledge/Inspiring Political Engagement: The Role of Public Libraries in Civic Participation*, a autora entende que o Ser Humano não pode viver isolado para se manter uma democracia saudável. Todavia, denota que a participação cívica tem estado em declínio e os cidadãos são excluídos do processo político. A ideia nunca se adivinhou fácil, mas Cohen acredita ser esta a sua principal tarefa, visto que as bibliotecas se apresentam como sendo o único sítio que recebe todos os cidadãos de igual forma; tem serviços gratuitos; podem estar orientadas para a aprendizagem; estão repletas de informação actual e fidedigna; e encontram-se um pouco por todo o lado (COHEN, 2017, p. 11). É desta forma que as bibliotecas podem crescer no seu conceito, ao mesmo tempo que acompanham a sociedade, a democracia e a criação de novo conhecimento.

A mesma bibliotecária deixa várias ideias sobre as tarefas que as bibliotecas podem fazer na sua comunidade, dependendo do seu tamanho. Entre estas sugestões encontra-se a realização de Bibliotecas Humanas, por permitirem a troca de experiências entre utilizadores; a fomentação de debates sobre livros, artigos e eventos

actuais; recolher informações sobre as propostas de partidos políticos; ou mesmo convidar alguns alunos para realizarem palestras sobre as disciplinas que estudam — e, caso esta actividade seja combinada com professores, os alunos podem mesmo ser avaliados academicamente e receber os devidos créditos (COHEN, 2017, p. 11). Estas são algumas ideias defendidas pela bibliotecária Donna Cohen e que podem ser transplantadas para as bibliotecas portuguesas, principalmente quando se observou que a Biblioteca Palácio Galveias não apresentou qualquer actividade que despertasse consciência cívica e política.

5.4 A Biblioteca é local de sociabilização e encontro.	5.4 d) Jardim exterior.	5.4 d) O jardim exterior é usado diariamente por trabalhadores não afectos à Biblioteca e por jovens que não requerem dos serviços prestados pelos bibliotecários.
5.5 Os bibliotecários tentam perceber quais são as particularidades dos utilizadores.	5.5 e) Conversas informais com os utilizadores.	5.5 e) Observou-se que os bibliotecários tentam envolver-se com os utilizadores, recordando-se dos mesmos, e mostrando interesse pelos seus interesses e estudos.

Como mencionado, a Biblioteca consegue atrair utilizadores que a frequentam por lazer, incluindo os trabalhadores das suas imediações. Não obstante, observou-se que os próprios bibliotecários iniciavam conversas com alguns dos membros que se encontravam dentro do edifício para perceber de que forma os poderiam ajudar. Por outras palavras, procuravam aqueles que estivessem a explorar o catálogo *on-line* ou as estantes para que, de uma forma activa, os pudessem ajudar. Desta forma, já há utilizadores que procuram por alguns membros da equipa pelo nome próprio e as relações são construídas e mantidas — exemplo prático do que se entende por uma Biblioteca Relacional. A importância de esta Biblioteca para a comunidade está patente nos resultados da 11.^a pergunta do questionário *Para si, quão importante é esta biblioteca?*, onde as respostas predominantes foram *Muito importante* (47,33%), e *Importante* (46%). As menos seleccionadas foram, por conseguinte, *Pouco importante* (6,67%) e *Nada importante* (com 0% das respostas).

11) Para si, quão importante é esta Biblioteca?

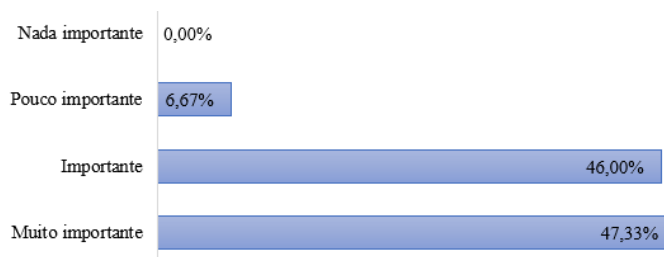


Gráfico 14. Importância da Biblioteca Palácio Galveias para os seus utilizadores. Fonte: Gráfico elaborado pela autora

5.6 A Biblioteca tem um papel central para a cultura da comunidade.	5.6 f) Actividades variadas.	5.6 f) Os utilizadores têm a possibilidade de frequentar várias actividades. Estas são, contudo, repartidas entre as várias bibliotecas das BLX.
--	-------------------------------------	---

Foram já referidos os problemas de autonomia que os bibliotecários enfrentam a vários níveis, incluindo a permanente falta de verbas e a falta de estudos sobre quem são, de facto, os membros desta comunidade. Deste modo, falta assinalar que as actividades são repartidas pelas várias bibliotecas da rede BLX e noticiadas em todos os espaços que a compõem, com o objectivo de consolidar a noção de rede. Não há, no entanto, actividades que estejam desenhadas para este público em particular, ao contrário do que acontece em Marvila, por exemplo, com o projecto *Lembra-se como era Marvila há mais de 40 anos? Venha participar connosco as memórias desse tempo*. Se fossem elaboradas actividades específicas para estes membros, talvez se pudesse obter uma maior consolidação do sentimento de comunidade. Note-se que, na 12.^a pergunta do questionário, onde se aferiu *Considera-se um membro desta comunidade?*, houve uma predominância pela resposta *Sim* (72,67%), contudo, também houve uma percentagem considerável a responder *Não* (27,33%). Decerto que há diferenças no público que seriam posteriormente espelhadas no tipo de actividades a desenvolver: na Biblioteca Palácio Galveias, os seus membros são mais jovens, estudantis, oriundos de outras localidades e, provavelmente, não ficarão a frequentar o Campo Pequeno depois

de concluírem os seus graus académicos (realidade diferente dos membros de Marvila, mais residencial). Não obstante, poderia desenvolver-se actividades mais voltadas para as Universidades circundantes, como explicado anteriormente, no subcapítulo 3.3.5 *Sala de estar da comunidade*, e que ajudariam a consolidar o sentimento de comunidade.

12) Considera-se um membro desta comunidade? (n=150)

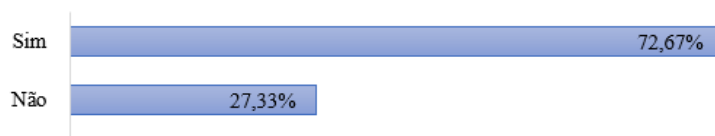


Gráfico 15. Sentimento de comunidade dos utilizadores. Fonte: Gráfico elaborado pela autora

Já quando auscultados sobre estas actividades, os membros da Biblioteca apresentaram uma resposta geralmente negativa: na 13.^a pergunta *Costuma frequentar/Já frequentou as actividades aqui desenvolvidas?* (n=162), a resposta mais seleccionada foi *Não obteve conhecimento das actividades* (56,17%), seguida de *Não tinha tempo disponível para frequentar as actividades* (23,46%), *Não tinha interesse em frequentar as actividades* (8,02%), *Sim, cumpriram a expectativa* (8,02%), *Já ingressou noutras actividades, num outro sítio* (4,32%) e, por fim, *Sim, mas não cumpriram a expectativa* (com 0% das respostas). O motivo pelo qual houve mais respostas do que o esperado prende-se com o facto de os utilizadores terem querido expressar os vários motivos que os levaram a não frequentar as actividades da Biblioteca.

13) Costuma frequentar/Já frequentou as actividades aqui desenvolvidas? (n=162)

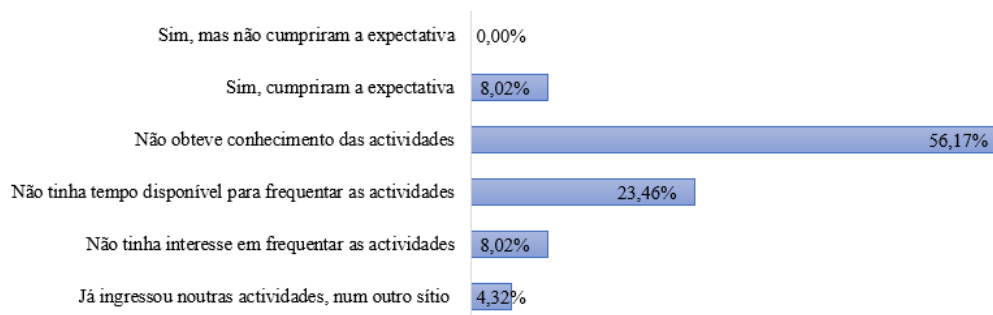


Gráfico 15. Actividades exercidas na Biblioteca. Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

É notória a percentagem de utilizadores que está consciente de que não tem conhecimento das actividades e o motivo pelo qual estes não as procuram activamente pode ser variado. Não obstante, a forma como estas actividades estão publicitadas (*site*, panfletos, televisões) contam com a iniciativa do utilizador: em abrir o *site* e procurar pela programação; em requisitar documentos e olhar atentamente para a televisão; ou em sentar-se numa das mesas em que os panfletos estão colocados. Os resultados mostram que estes métodos podem ser considerados ineficientes e que, desta forma, a Biblioteca deve apostar numa estratégia diversificada de *marketing*. Defende-se assim a ideia apresentada pela bibliotecária Kathy Dempsey que diz, em entrevista:

“True marketing” is a service mindset, not a sales mindset. It’s vital to make great marketing a part of public libraries’ culture now that there are so many other places that people can get information. [...] They don’t understand that libraries offer services, events, and classes that are relevant to them. (PARASCHIV, 2017c)

Nesta entrevista, a autora defende que os bibliotecários devem inicialmente perguntar o que os utilizadores esperam, através de questionários, para que, desta forma, se criem serviços que colmatem as necessidades da comunidade. Posteriormente, deve publicitar-se de forma eficaz estas actividades — o que, no caso da Biblioteca Palácio Galveias, poderá passar pelas universidades, devido ao seu público predominantemente estudantil. Pode, inclusive, criar-se parcerias com essas mesmas universidades e convidar professores para desenvolver as actividades, esperando também que, desta forma, também eles possam publicitar as actividades junto dos seus alunos.

3.3.6. Biblioteca 2.0

A grelha observacional pretende aqui analisar a forma como a biblioteca Palácio Galveias trata esta nova necessidade informacional dos leitores do século XXI.

6.1 Presença em várias plataformas.	6.1 a) Site, Facebook, Catálogo <i>on-line</i> .	6.1 a) A rede BLX está presente em várias plataformas, nomeadamente no <i>site</i> oficial, rede social Facebook e catálogo <i>on-line</i> . A Biblioteca Palácio Galveias e o seu quiosque exterior têm, igualmente, presença na rede social Facebook. Contudo, não são geridos pelos bibliotecários porque as páginas não são oficiais.
6.2 Os utilizadores podem participar nas diversas plataformas.	6.2 b) Facebook.	6.2 b) Os utilizadores podem publicar e partilhar eventos na rede social Facebook.

Primeiramente, é fácil observar a presença da rede BLX em várias plataformas *on-line*, como é o caso do seu sítio oficial, que integra o catálogo *on-line*, e da sua página oficial na rede social *Facebook*. Considera-se estas ferramentas importantes para consolidar a noção de rede e, no caso do *Facebook*, é igualmente relevante para publicitar a calendarização das actividades futuras enquanto se partilha as já realizadas, uma vez que se trata de uma rede social com relevância na sociedade portuguesa. Todavia, denotou-se igualmente que os leitores não podem publicitar aqui as suas experiências nas bibliotecas da rede, ficando com a participação reduzida ao campo *Recomendações e Críticas*. Com efeito, poderia ser uma mais-valia expandir esta participação para as publicações (publicitadas após validação) para demonstrar a importância dos utilizadores na rede.

A vontade de participar dos utilizadores pode ser comprovada pela página não-oficial da Biblioteca Palácio Galveias e do seu quiosque, onde são publicitadas as

actividades aqui desenvolvidas pelos próprios utilizadores, fotografias tiradas ao local, opiniões, entre outros. Fosse esta a página oficial e uma ponte poderia ser criada entre os utilizadores e a equipa da Biblioteca onde, por exemplo, o *chat* poderia ser utilizado para responder a dúvidas de variada natureza; e a equipa poderia publicitar a dinâmica interna, com a devida identificação, o que poderia ajudar ao seu reconhecimento por parte da comunidade de leitores. Note-se que a página oficial da rede BLX não é gerida pelos bibliotecários e, por conseguinte, qualquer dúvida sobre o espaço Galveias não será respondida por estes.

6.3 Catálogo personalizável (através de folksonomias e comentários).	6.3 c) Pesquisa avançada e conta pessoal.	6.3 c) Os utilizadores têm apenas oportunidade de efectuar pesquisas avançadas. Nenhuma personalização adicional é possível.
---	--	---

No estudo de Paulo Leitão e José Calixto, os autores entendem que «os catálogos têm vindo a perder importância e a ser substituídos por outros sistemas e mecanismos de acesso à informação. As bibliotecas têm tentando, nos últimos anos, contrariar esta tendência através de várias propostas, que visam actualizar o modelo tradicional de catálogo adaptando-o às novas realidades do mundo da informação» (LEITÃO *et* Calixto, 2012).

Ao observar-se de que forma o catálogo das BLX tenta «contrariar esta tendência», denotam-se algumas funcionalidades positivas, como são exemplos: a possibilidade de se efectuar uma *Pesquisa Simples* ou *Avançada*; a informação de *operadores booleanos* para auxiliar a procura; recuperar o histórico dessas mesmas pesquisas; aceder à *Minha Conta* e criar listas bibliográficas; e efectuar uma *Pesquisa de Livros PNL* com a possibilidade de orientá-la consoante as idades, o nível de leitura, temas, formato, língua ou ano de recomendação.

Porém, constatou-se também que as pesquisas não estão mais desenvolvidas, ou seja, não há recomendações; os resultados não apresentam nenhum cálculo de relevância; qualquer erro ortográfico impede resultados, não havendo sugestões com base na aproximação ortográfica; as referências bibliográficas também não são inseridas de forma harmoniosa, havendo a digitalização somente de algumas capas; não há

qualquer referência a sumários; e os utilizadores não podem publicar as suas opiniões. Para mais: o histórico acima referido apaga-se automaticamente depois de se encerrar a conta pessoal, não sendo possível a sua recuperação; as listas passíveis de serem criadas são automaticamente apagadas após três meses da sua criação; e na *Minha Conta* também não se pode procurar os documentos que outrora foram requisitados.

Adicionalmente, há no catálogo informações que são colocadas para os bibliotecários, o que pode causar ruído informacional para o leitor. É o caso dos diferentes estados, por exemplo, que podem dar as indicações de *Na estante*; *Emprestado*; *Em mau estado*; *Perdido*; *Desaparecido*; *Procurado*; *Proposto para depósito*; *Acesso condicionado*; *Em trânsito*; *No depósito local*; ente outros. Note-se que não há qualquer explicação adicional sobre estas diferenças, particularmente entre *Perdido*, *Desaparecido* ou *Procurado* — algo que levanta dúvidas entre os leitores. Há igualmente as opções *Ver formato UNIMARC*; *Exportar registo em ISO2709* e *Exportar registo em MarcXchange* que nada dizem aos leitores. Face a esta pluralidade de estados, conclui-se que poderiam existir duas áreas principais — para o leitor e para os bibliotecários —, de forma a que o primeiro tivesse apenas a informação que lhe respondesse às questões imediatas sobre onde se localiza o documento e se ele pode ser requisitado ou não. Para o leitor também deveria haver a possibilidade de conhecer sugestões com base nas suas pesquisas; a possibilidade de colocar comentários visíveis para todos; aceder aos sumários; e ter a informação clara de que as revistas podem ser consultadas na Hemeroteca uma vez que estão, de acordo com o catálogo, no Depósito Geral 1.

No decurso do estágio, e durante o auxílio na procura de periódicos, constatou-se que há periódicos *Sem informação exemplar*. Tal como explicado pela equipa, nestes casos deve-se abrir o *Formato UNIMARC*, confirmar o nome da colecção, procurar pela mesma e, por fim, confirmar a localização e o estado do exemplar. Quantos leitores poderiam fazer estes procedimentos de forma autónoma? Urge facilitar e uniformizar toda a informação disponível ao leitor, de forma a torná-la mais intuitiva e com os mesmos passos para as pesquisas nas várias tipologias documentais.

No questionário elaborado, foram três as questões que incidiram sobre o catálogo das BLX. Primeiramente, questionou-se *Com que frequência utiliza o catálogo das BLX?*, onde a resposta mais seleccionada foi *Não uso* (35,33%), seguida de *Muito*

raramente (26,67%), *Pouco* (20,67%), *Frequentemente* (12,67%) e, por fim, *Muito frequentemente* (4,67%).

14) Com que frequência utiliza o catálogo das BLX? (n=150)

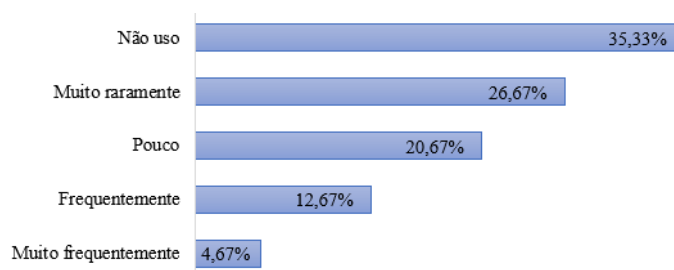


Gráfico 16. Frequência com que os utilizadores utilizam o catálogo das BLX. Fonte: Gráfico elaborado pela autora

Seguidamente, questionou-se *Acha o catálogo das BLX intuitivo?* onde os mesmos utilizadores responderam *Não uso* (35,33%), havendo contudo mais incidência na resposta *Intuitivo* (43,33%), seguida de *Muito intuitivo* (6%); e *Nada intuitivo* (5,33%).

15) Acha o catálogo das BLX intuitivo? (n=150)

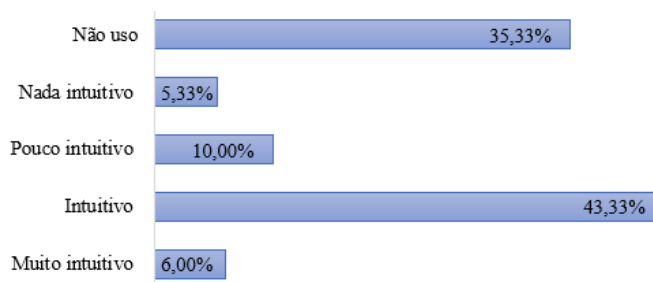


Gráfico 17. Opinião dos utilizadores sobre grau de intuição do catálogo das BLX. Fonte: Gráfico elaborado pela autora.

Por último, questionou-se *Faria alguma melhoria ao catálogo?*, em que se obteve os mesmos utilizadores a responderem *Não uso* (35,33%), mas a resposta predominante foi *Não* (57,33%) seguida de *Sim* (7,33%).

16) Faria alguma melhoria ao catálogo? (n=150)

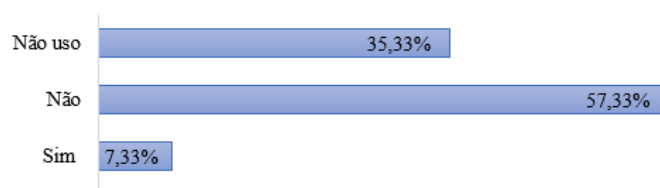


Gráfico 18. Possíveis melhorias ao catálogo da rede BLX. Fonte: Gráfico elaborado pela autora

Na resposta afirmativa, houve a possibilidade de desenvolver que melhorias pretendiam. Aqui, das onze respostas afirmativas, apenas um se absteve: 1) «teclas e letras maiores»; 2) «melhor sistema que reconhecimento de palavras-chave»; 3) «mais livros estrangeiros, ou seja, sem tradução portuguesa»; 4) «maior facilidade na pesquisa»; 5) «melhor interacção com pedidos e listas»; 6) «simplificação da apresentação da informação»; 7) «há sempre algo a melhorar»; 8) «proposto para depósito? Reversar/pedir livros directamente através do catálogo a outras bibliotecas»; 9) «aceitar palavras em inglês (ou aumentar o espectro de livros)»; 10) «anular no campo “estado” tudo o que não está disponível ao público».

Estas respostas ajudam a corroborar o que foi mencionado acima, especialmente no que diz respeito aos diferentes estados referidos na colecção do catálogo; no melhoramento da colecção estrangeira e nas palavras-chave, dado que não existe nenhuma sugestão com base nas diferentes pesquisas e requisições, e basta um simples lapso ortográfico para o catálogo nada devolver. Não obstante, há outras ideias interessantes como é o caso da sexta, oitava e décima, que vão ao encontro do que foi mencionado sobre o ruído informacional: quando se trata de requisições, o leitor procura apenas saber onde está o documento e se pode, ou não, requisitá-lo.

Em suma, pode concluir-se que há algumas tentativas de responder através do catálogo das BLX às novas necessidades informacionais do século XXI. No entanto, há igualmente muito em que se pode melhorar.

3.3.7. Diferentes espaços para diferentes utilizadores

Na revisão de literatura, apontaram-se projectos que algumas bibliotecas internacionais estão a realizar para espelhar e ajudar as comunidades locais no seu

desenvolvimento. Desta forma, escolheu-se abranger os tópicos que melhor poderiam, da mesma forma, espelhar as iniciativas que a Biblioteca Palácio Galveias está a desenvolver para receber e ajudar a sua comunidade.

7.1 Há espaços destinados ao silêncio e ao barulho.	7.1 a) [Sem observações]	<p>7.1 a) Os bibliotecários tentaram instituir espaços para grupos poderem realizar trabalhos, no entanto, com o natural desenrolar das utilizações, todos os espaços interiores ficaram dedicados ao estudo – e subsequentemente ao silêncio.</p> <p>A situação só é contornável com a requisição de uma sala.</p>
--	---------------------------------	--

Depois das obras de reestruturação terminadas em 2017, foi noticiado que estaria reservado 40% do espaço a lugares de barulho considerados importantes para os estudantes poderem treinar apresentações ou concluir trabalhos de grupo (COUTINHO, 2017). Apesar destes objectivos, todos os espaços interiores converteram-se naturalmente em espaços de silêncio, situação só contornável quando se requisita uma sala.

7.2 A Biblioteca está preparada para a realização de diferentes actividades.	7.2 b) Dimensão da Biblioteca.	<p>7.2 b) Aquando do estágio, foi observada a realização de várias actividades, entre as quais: sessões de discussão de literatura; aulas de redacção de artigos científicos e de desenho; visitas guiadas com crianças e pessoas da terceira idade.</p>
---	---------------------------------------	---

A Biblioteca tem espaço físico suficiente para albergar várias actividades em simultâneo. Face à sua dimensão, o *Programa estratégico Biblioteca XXI* diz que esta é, a par da Hemeroteca e da Biblioteca de Belém, das únicas em Lisboa cuja área

corresponde a uma biblioteca BM1 (LISBOA, 2012, p. 13), considerando as dimensões menores dos restantes equipamentos.

De acordo com os dados recolhidos nos questionários, pode concluir-se que a biblioteca Palácio Galveias providencia as condições necessárias para que os seus utilizadores possam realizar autonomamente várias actividades. Na pergunta *Com que finalidade utiliza esta biblioteca? (Pode seleccionar mais do que uma opção)* (n=267), a resposta mais seleccionada foi *Estudo* (37,08%), seguida de *Investigação* (12,36%) e *Leitura Local* (12,36%), *Empréstimo* (10,49%), *Uso de computadores* (7,49%), *Lazer* (5,24%) e *Realizar actividades sozinho/a* (5,24%); *Outro* (4,49%); *Trabalhos de grupo* (3%); e por fim, *Realizar actividades com a família* (2,25%). Na opção *Outro*, foram especificadas as actividades «Trabalho»; «Preparação de aulas» e «Procura de trabalho».

7) Com que finalidade utiliza esta Biblioteca? (Pode seleccionar mais do que uma opção)

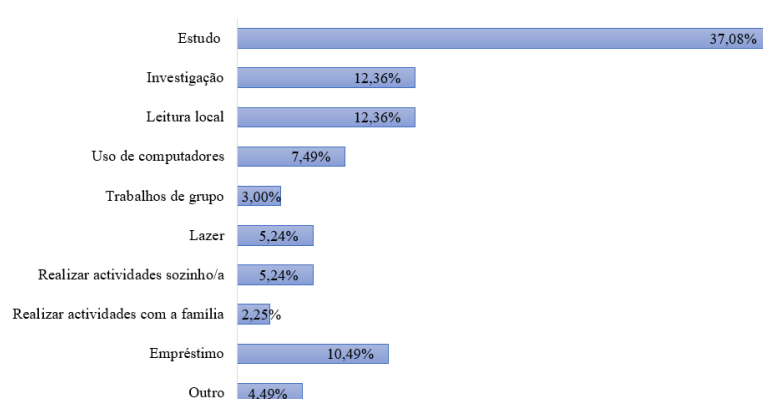


Gráfico 19. Diferentes utilizações efectuadas pelos utilizadores. Fonte: Gráfico elaborado pela autora

Estes dados vão ao encontro da aparente necessidade de ter a Biblioteca dedicada, na sua totalidade, ao silêncio. Não se pode estagnar estes resultados, uma vez que existem artigos de opinião e estudos que defendem as bibliotecas como espaços de contemplação, de leitura e estudo. Autores como Matthew Battles e Laura Miller acreditam que as bibliotecas não podem perder as suas características mais

conservadoras: «They have acted as gathering points for lively minds and as sites of seclusion and solace. [...] We still need such places» (BATTLES, 2012).

Em concordância com estas palavras, Laura Miller apresenta os dados levantados pelo *Pew Research Center*, onde reflectiu sobre quais seriam os serviços prestados pela Biblioteca mais necessários para os americanos. Neste estudo, os serviços considerados como cruciais foram a «ajuda pela procura de informação» e «empréstimo de livros». Já no que toca à necessidade de se ter um espaço calmo e contemplativo, a percentagem das respostas dos inquiridos ficou apenas a 1% de diferença da importância dada ao acesso aos computadores e Internet (MILLER, 2013). Com estes dados, a autora não descarta a importância da biblioteca para os utilizadores mais carenciados — «the library has become a godsend to lower-income citizens who may not be able to afford their own computers at a time when society has become ever more dependent on them». Contudo, lembra que isto não pode ser feito à custa do silêncio, tão característico das bibliotecas (MILLER, 2013).

Estes artigos levantam vários debates sobre qual será o verdadeiro papel das Bibliotecas e, respondendo ao artigo de Laura Miller, Kathryn Zickuhr não descartou as suas palavras — mas lembrou que os utilizadores querem muitas coisas que são, frequentemente, contraditórias. Desde um espaço calmo para a leitura, a um lugar onde se podem encontrar com amigos e colegas, os utilizadores não apresentaram um ponto que fosse comum em todas as respostas. Por isso, qual será a verdadeira resposta? Os mesmos inquiridos também responderam que uma divisão física entre todos os espaços é algo que todas as bibliotecas deveriam adoptar, encontrando aqui uma solução para esta quimera (ZICKUHR, 2013). Por estas conclusões, faz-se nova menção sobre a falta de isolamento que as obras de requalificação do Palácio Galveias não colmataram.

7.3 A Biblioteca fomenta o empreendedorismo.	7.3 c) [Sem observações]	7.3 c) Apesar de haver disponibilidade para os utilizadores apresentarem propostas que incentivem o empreendedorismo, não há a publicitação dessa possibilidade. As actividades apresentadas pela Biblioteca não fomentam o
---	---------------------------------	---

		empreendedorismo.
--	--	-------------------

Programas para desenvolver literacia financeira; publicitação de mudanças de impostos ou da possibilidade de *startups* poderem requisitar aqui espaços para as suas reuniões de forma gratuita; palestras com professores de economia; ou até métodos para procurar emprego, podem ser boas ideias para desenvolver o empreendedorismo. Contudo, nada disto foi observado durante o estágio.

7.4 Realização de reuniões formais e informais entre os utilizadores	7.4 d) Falta de celeridade no arranjo de problemas na estrutura.	7.4 d) Devido aos problemas na canalização que não foram tratados à data do estágio, há no exterior uma oficina que não pode estar aberta ao público por risco de curto-circuito.
---	---	--

Já aqui se referiram os problemas na infraestrutura do edifício que não foram resolvidos e nem foi dada qualquer estimativa para tal; da mesma forma que já se mencionou a frequência com que realizam encontros informais no jardim e no quiosque da biblioteca, bem como actividades no seu interior.

Quando auscultados sobre possíveis melhorias, de forma a que estes membros se possam sentir melhor ao frequentarem a Biblioteca nestes encontros formais e informais, a maioria dos inquiridos corroborou com a opinião de que se deve melhorar o horário de funcionamento, uma vez que esta foi a resposta mais seleccionada — *Alargamento de horário* (26,88%); seguida de *Mais casas de banho* (15,94%); *Instalação de uma reprografia* (13,75%); *Instalação de micro-ondas* (11,88%); *Mais livros* (10,94%); *Não faria [nenhuma melhoria]* (4,69%); *Mais revistas* (4,69%); *Mais actividades* (2,81%); *Melhorar o atendimento* (1,88%); e, por fim, *[melhorar o] Catálogo das BLX* (1,56%).

A opção *Outro* (5%) incidiu sobre várias áreas e deu espaço para os inquiridos responderem com algum detalhe: 1) «Reparar a WC das mulheres do piso 0»; 2) «Espaços para trabalhos em grupo»; 3) «área de refeição»; 4) «melhorias no edifício» 5) «máquina de café»; 6) «Melhoria nos serviços sanitários e muitos cuidados com as humidades e outras coisas»; 7) «Filmes»; 8) «Restauro de azulejos; sanitários»; 9)

«restrição da utilização dos computadores para efeitos de jogos»; 10) «Mais espaços de estudo/leitura»; 11) «Wi-fi»; 12) «Não pressionar as pessoas a sair a partir das 18h45»; 13) «Material de casas de banho sem faltas»; 14) «Aquecimento em todas as salas!» 15) «empréstimo de *e-books*; audiovisuais; mais novidades literárias»; 16) «Revistas mais acessíveis». Apesar de não estar incluído na opção *Outro*, houve um utilizador que deixou, como nota, no final do seu questionário: «Actualmente, a biblioteca tem apenas um (1) sanitário para senhoras e dois (2) para homens, sendo que há dois meses que o wc das senhoras do piso da entrada se encontra fora de ???serviço??? VERGONHOSO!!! Do pouco a apontar a esta magnífica Biblioteca com funcionários à altura do espaço, sempre dispostos a ajuda os utilizadores».

20) Que melhorias faria nesta Biblioteca? (Pode seleccionar mais do que uma opção) (n=320)

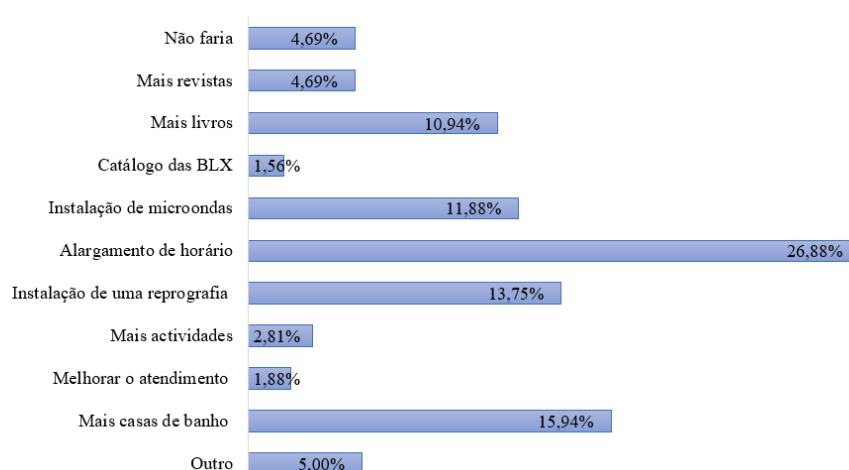


Gráfico 20. Possíveis melhorias a efectuar-se na Biblioteca. Fonte: Gráfico elaborado pela autora

Face ao exposto, é notória a falta de condições que colmatem as necessidades dos estudantes (o grupo que mais respondeu ao inquérito) como é o caso da falta de livros, de micro-ondas, de reprografia e casas de banho. Um dos aspectos interessantes aqui expressos é a referência a *e-books*, algo que a rede BLX ainda não resolveu. Esta pode ser uma das soluções para chegar ao novo consumidor da informação do século XXI, algo apontado por Amy Garmer, no seu estudo *Rising to the Challenge*, como uma medida de fortalecimento da plataforma das bibliotecas: aqui, a autora aponta, inclusive, o aumento de poder de negociação que as bibliotecas ganhariam, caso negociassem os

custos de *e-books* que seriam posteriormente partilhados com toda a rede; o impacto que isso poderia ter a nível nacional; e a facilitação do acesso à informação — que agora estaria disponível em qualquer lugar com acesso à internet (GARMER, 2014, p. 23).

É igualmente manifesto que algumas das situações expostas nas respostas deveriam ter sido resolvidas com as obras de requalificação. Todavia, parece que também não vão ser resolvidas brevemente — destaque especial para o tecto que caiu parcialmente no piso 1 e não foi restaurado com a brevidade desejada, apesar do perigo que isso pode representar. Mais uma vez, destaca-se a importância do alargamento de horário, principalmente numa «biblioteca-âncora» central, que tem responsabilidades acrescidas.

Ainda em 2017, Marisa Cerqueira escrevia que «não só de aberturas vivem as bibliotecas» (CERQUEIRA, 2017, p. 59). Aqui, a autora destacava a falta de profissionais que assolava a rede BLX — uma realidade que ainda não foi combatida em 2019. Infelizmente, às suas palavras tem de se acrescentar que as bibliotecas também não vivem de inaugurações repletas de políticos e jornalistas. Estas duas profissões devem fazer um acompanhamento contínuo e ajudar a colmatar as necessidades dos bibliotecários com maior celeridade, através, respectivamente, do seu poder político próximo do Governo; e do seu poder de publicitação e denuncia sobre o que acontece após as inaugurações. Já depois do estágio findar, a equipa de bibliotecários também fez o que lhe compete: através de uma espécie de manifesto, onde denunciaram a realidade.

. Em caso de incêndio, os alarmes estão avariados. Como se tal não bastasse, não há ligação directa aos bombeiros e o pessoal não tem qualquer formação sobre a utilização de extintores.

. Quanto à sua segurança e dos seus pertences, a existência de um vigilante é claramente insuficiente, havendo graves problemas no sistema de videovigilância, para uma área superior a 4.000 m² de área útil, que é frequentada por mais de 800 pessoas diariamente!

. No que diz respeito ao usufruto da biblioteca e do seu conteúdo, há deficiências a nível da iluminação, climatização e ventilação.

. Verificam-se infiltrações, deterioração dos frescos e queda de estuque.

. Os visitantes regulares, já se aperceberam que vão sendo encerradas cada vez mais instalações sanitárias.

. Os horários de funcionamento poderiam ser alargados até às 24h00, por exemplo, mas a Câmara Municipal recusa-se a contratar o pessoal necessário (Galveias, 2019).

Conclusão

Atendendo ao principal objectivo do presente relatório de estágio, tentou-se testar a aplicabilidade do que se entende ser uma “Biblioteca Relacional” na Biblioteca Pública Palácio Galveias. Para tal, adoptou-se a técnica de observação participante com participação activa na referida Biblioteca, durante o período de um mês e meio. Porque qualquer observação é inerentemente subjectiva e limitada ao local e à hora em que ocorre, optou-se também por elaborar um inquérito por questionário aos utilizadores da Biblioteca Palácio Galveias, de forma a que esses dados pudessem dialogar com aquelas observações. Optou-se igualmente por listar os aspectos mais importantes de outros conceitos considerados pertinentes para este trabalho, dado que a ideia de Biblioteca Relacional não os pretende anular, mas sim agregar e adaptá-los consoante o público que a Biblioteca está a servir. Entende-se desta forma que, independentemente do nome que se pretenda dar, o fundamental é colocar os utilizadores no centro da missão dos bibliotecários e tentar colmatar as suas necessidades, ao mesmo tempo que se criam relações entre as partes.

O bibliotecário Mogens Vestergaard defende a ideia de que as bibliotecas devem deixar de ser transaccionais para se tornarem relacionais. Por outras palavras, o autor acredita que o serviço de empréstimo de documentos deverá deixar de ser a actividade predominante das bibliotecas, para que se dê espaço ao conhecimento adquirido pelas conversas; às actividades dinamizadoras e criadoras de valor; e à criação de espaço para vários tipos de utilizadores — em suma, para que as bibliotecas sejam aquilo de que os seus membros necessitem, uma vez que este deverá ser o foco principal da missão dos bibliotecários e não apenas os seus documentos (PARASCHIV, 2018).

Desta forma, observou-se a forma como a equipa do Palácio Galveias se relaciona com o seu público, as actividades desenvolvidas e as várias plataformas usadas pela biblioteca, como é o caso do catálogo bibliográfico *on-line* e das páginas de *Facebook*. Com base nisto, conclui-se que aquilo que é referido por Vestergaard pode ser implementado em qualquer biblioteca, desde que haja a autonomia necessária e disponibilidade para conhecer os seus membros. No caso da biblioteca pública Palácio Galveias, constatou-se que tem uma equipa motivada para se relacionar com os seus membros, acolhedora e disponível, mas também constrangida enquanto parte integrante da rede BLX.

A importância de uma rede está explícita no *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994* o qual afirma claramente que «para assegurar a coordenação e cooperação das bibliotecas, a legislação e os planos estratégicos devem ainda definir e promover uma rede nacional de bibliotecas, baseada em padrões de serviço previamente acordados» (IFLA, 1994). Desta forma, é positiva a ideia de a rede BLX apoiar a «coordenação e cooperação» entre as várias bibliotecas de Lisboa. É, contudo, uma rede que retira autonomia a estes espaços e acrescenta demasiada burocracia aos processos — tome-se, por exemplo, os trâmites necessários para os utilizadores requisitarem espaços e ao facto de os bibliotecários não poderem informar sobre o tempo de resposta; ao facto de os bibliotecários não terem acesso à gestão do *site* oficial nem à página de *Facebook* da rede; e ao facto de não haver nenhuma página oficial criada somente para a Biblioteca Palácio Galveias, mesmo que isto possa aproximar o público a este espaço. Também se apontaram alguns problemas que impedem a evolução desta para uma Biblioteca 2.0, por haver ruído informacional e o impedimento de se criar uma maior personalização nas pesquisas e na apresentação da informação devolvida. Não obstante, destaca-se a partilha de recursos na rede e a catalogação realizada pelo SATT — que garante não só a uniformização da catalogação, algo que pode ajudar a que os leitores percebam melhor o sistema, por este estar implantado em todas as bibliotecas públicas de Lisboa, mas que também liberta os bibliotecários para ajudarem a sua verdadeira colecção: os utilizadores.

Dito isto, a divisão entre «bibliotecas-âncora» e «bibliotecas de bairro», explicada no documento *Programa estratégico Biblioteca XXI*, também parece retirar alguma importância à comunidade presente nas «bibliotecas-âncora», dado que são as «de bairro» a responder às necessidades da sua comunidade (LISBOA, 2012, p. 2). Prova disto é a ausência de estudos acerca da composição da comunidade desta Biblioteca e das actividades que a poderiam espelhar.

Independentemente do referido, a Biblioteca tem uma equipa preparada para responder às necessidades dos seus utilizadores e ajudá-los no apoio à pesquisa de informação — quer esta seja no catálogo ou nas estantes —; e no sentimento geral de pertença. Observou-se igualmente uma equipa preparada para ouvir aqueles que estavam a exercer as actividades e a corrigir os problemas então levantados. Todavia, algo que poderia ser iniciado pela equipa é a melhoria na informação sobre a caixa de sugestões, devido ao elevado número de membros que não sabem o que fazer em caso

de insatisfação. Depreendeu-se que esta situação diz respeito ao facto de os formulários estarem presentes apenas nas salas com balcões de empréstimo, locais por onde nem sempre os leitores passam, devido ao elevado número de pessoas que só pretendem estudar e não requisitar documentos. Note-se que o facto de se conhecer a opinião dos utilizadores é importante para aproximá-los da Biblioteca, envolvê-los nos processos de decisão e para conhecer melhor as suas necessidades. Em entrevista, o bibliotecário Jan Holmquist defende precisamente que «a library should always focus on the needs of its' community. What makes a success in my community might not be a success in yours, or maybe you can make a few tweaks that make your project a perfect fit for the library in your community» (PARASCHIV, 2017b). Desta forma, é imperativo conhecer a comunidade da biblioteca e as características que a tornam distinta, incluindo aquilo que a deixa insatisfeita na biblioteca, de forma que as decisões implantadas sejam mais intencionais e informadas.

Face à pluralidade de pessoas de diferentes nacionalidades e idiomas, poder-se-ia ponderar ainda a aquisição de documentos em várias línguas, em formatos electrónicos, para a rede BLX. Esta possibilidade é particularmente importante por não só auxiliar a comunidade local, mas também poder apoiar outras bibliotecas portuguesas mais pequenas e com recursos mais limitados. Esta hipótese é defendida pela autora Amy Garmer que denota a possibilidade de as bibliotecas unidas terem maior poder de negociação na aquisição de documentos a editoras (GARMER, 2014, p. 23).

Continuando, um dos aspectos mais importantes que torna a Biblioteca Palácio Galveias numa Biblioteca Relacional prende-se com o facto de esta ser um lugar de encontro e socialização. Vestergaard defende que uma Biblioteca Relacional «is a new development where libraries become a meeting and interaction place for people» (PARASCHIV, 2018). Desta forma, o jardim da Biblioteca Palácio Galveias torna-se um *ex-libris* para encontros informais com o único problema de ter um horário reduzido, como o resto do espaço da Biblioteca, e a falta de actividades que confirmem mais funcionalidades a este espaço.

Face ao edifício, também se constatarem vários problemas na infraestrutura que não foram resolvidos atempadamente: deste o estuque que caiu e impediu a livre circulação no 1.º piso, às infiltrações que comprometem tanto a colecção como a utilização da oficina infantil; desde a falta de materiais para as casas de banho à falta de ar-condicionado e de isolamento das janelas que impedem uma climatização ideal — a

Biblioteca Palácio Galveias parece um espaço esquecido pelos responsáveis pela sua guarda (leia-se Autarquia de Lisboa). Por estes motivos, existem sérios impedimentos na satisfação total das necessidades dos utilizadores, espelhada na Pirâmide de Maslow.

Pergunta-se agora se a Biblioteca pública Palácio Galveias pode ser considerada uma Biblioteca Relacional e, em caso negativo, o que impede a sua aplicabilidade? A sua equipa é interessada e envolve-se com facilidade com a sua comunidade; é atenta e procura adaptar-se ao seu público e aos seus parceiros nas actividades ali desenvolvidas. Todavia, estão também constrangidos pela rede BLX, que a encara como uma «biblioteca-âncora» e, por conseguinte, como um espaço que deverá estar mais focado em dar apoio às outras bibliotecas. Sem nunca esquecer a importância da rede BLX, que trouxe uma maior colaboração entre as várias bibliotecas, é importante referir que esta não deve reduzir o espaço de autonomia a quem trabalha diariamente com os seus utilizadores.

Face às dificuldades sentidas na elaboração deste relatório de estágio, aponta-se, em primeiro lugar, os problemas inerentes à técnica de observação participante, de âmbito subjectivo e limitada à hora e ao local em que é aplicada. Em parte, estas dificuldades foram colmatadas pela abordagem qualitativa — com a elaboração dos inquéritos por questionário —, contudo, o curto tempo de estágio deixou antever que muito mais poderia ser apresentado e discutido. O estudo de Marisa Cerqueira, apoiado igualmente na técnica de observação participante, tornou-se uma referência para elaborar a grelha de observação. Apesar de se focarem temas diferentes, o seu relatório de estágio tornou-se um verdadeiro guia e exemplo a seguir. A falta de estudos prévios, que incidissem especificamente no conceito de “Biblioteca Relacional”, foi igualmente sentida, apesar dos inúmeros autores que apontam para a importância das relações com os utilizadores.

Desta forma, propõe-se a elaboração de estudos, com um tema semelhante, mas com maior aprofundamento, dado o actual reconhecimento dos utilizadores na missão dos bibliotecários e a importância de uma boa relação entre as duas partes. O estudo e publicitação das boas práticas entre as diferentes bibliotecas e a importância de uma rede é também uma mais-valia para que haja não só um melhoramento nos serviços, mas também para ajudar a entender a importância das bibliotecas na atualidade e o seu alcance no apoio à sociedade.

Referências Bibliográficas

- Algumas notas Sobre o Palácio Galveias*. [Em linha]. [s.l : n.d.]. [Consult. 10 Abril 2019]. Disponível em WWW:URL <http://blx.cm-lisboa.pt/fotos/gca/1132598375algumas_notas_sobre_o_palacio_galveias.pdf>.
- ANDERSON, Christopher; OSINSKI, Keegan — Relational Librarianship @ Your Library. *American Theological Library Association*, 2016. [Em linha]. [Consult. 20 Dezembro 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://doi.org/http://hdl.handle.net/1803/8768>>.
- ANDERSON, Sheila. B. — How to Dazzle Maslow: Preparing Your Library, Staff, and Teens to Reach Self-Actualization. *Public Library Quarterly* [Em linha]. vol.º 23, n.º3-4 (2004) [Consult. 13 Março 2019]. Disponível em WWW:URL <https://doi.org/10.1300/J118v23n03_09>.
- ANGROSINO, Michael — *Doing Ethnographic and Observational Research*. Londres: SAGE Publications, 2007. ISBN 978-0-7619-4975-6.
- BATTLES, Matthew — Libraries Are for Gathering and for Solitude. In *The New York Times*. [Em linha]. (2012) [Consult. 23 Abril 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://www.nytimes.com/roomfordebate/2012/12/27/do-we-still-need-libraries/libraries-are-for-gathering-and-for-solitude>>.
- BETHUNE, Brian — How public libraries are reinventing themselves for the 21st century. In *Macleans's*. [Em linha]. (2018) [Consult. 23 Abril 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://www.macleans.ca/society/how-public-libraries-are-reinventing-themselves-for-the-21st-century/>>.
- BOAVENTURA, Inês — “Para que serve uma biblioteca em Marvila”? A freguesia ganhou um espaço em prol da inclusão. In *Público*. [Em linha]. (2016) [Consult. 20 Dezembro 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://www.publico.pt/2016/11/24/local/noticia/para-que-serve-uma-biblioteca-em-marvila-a-freguesia-ganhou-um-espaco-em-prol-da-inclusao-1752304>>.
- BUTLER, Stuart M.; DIAZ, Carmen — “Third places” as community builders. In *Brookings: Building Healthy Neighborhoods*. [Em linha]. (2016) [Consult. 23 April 2018] Disponível em WWW:URL <<https://www.brookings.edu/blog/up-front/2016/09/14/third-places-as-community-builders/>>.
- CERQUEIRA, Marisa — *A nova biblioteconomia na cidade de Lisboa : estudo de caso sobre a biblioteca pública de Orlando Ribeiro*. [Em linha] Lisboa: Universidade de Lisboa, 2017. Tese de mestrado. [Consult. 8 Outubro 2019]. Disponível em WWW:URL <<https://doi.org/http://hdl.handle.net/10451/30431>>.
- CHELLIAH, Ra Jes — Libraries at the crossroads: Strive and thrive or resist and perish. In *RealKM* [Em linha]. (2017) [Consult. 24 Abril 2018]. Disponível em WWW:URL <<http://realkm.com/2017/04/28/libraries-at-the-crossroads-strive-and-thrive-or-resist-and-perish/>>.
- COHEN, Donna — Enhancing Civic Knowledge/Inspiring Political Engagement: The Role of Public Libraries in Civic Participation. In *OLA Quarterly* [Em linha]. vol. 23, n.º 1 (2017). [Consult. 25 Março 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://doi.org/10.7710/1093-7374.1884>>.
- CONNAWAY, Lynn Silipigni — Meeting the Expectations of the Community: The

- Engagement-Centered Library. In *Library 2020: Today's Leading Visionaries Describe Tomorrow's Library*. Lanham: Scarecrow Press, 2013. [Consult. 24 Abril 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://www.oclc.org/content/dam/research/publications/library/2013/connaway-library2020.pdf>>.
- CONNAWAY, Lynn Silipigni; FANIEL, Ixchel M. — *Reordering Ranganathan: Shifting User Behaviors, Shifting Priorities*. [Em linha]. Dublin: OCLC Research, 2014. Disponível em WWW:URL <<http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/library/2014/oclcresearch-reordering-ranganathan-2014.pdf>>.
- CORRÊA, Elisa — Consumidor de Informação 3.0. In *Ideias Emergentes em Biblioteconomia*. [Em linha] São Paulo: FEBAB, 2016. [Consult. 16 Abril 2018] Disponível em WWW:URL <<https://ideiasemergentes.wordpress.com/2016/03/24/download-do-livro/>>.
- COUTINHO, Isabel — Galveias, a biblioteca que se adaptou aos novos tempos. In *Público* [Em linha]. (2017) [Consult. 30 Março 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://www.publico.pt/2017/06/10/culturaipilon/noticia/galveias-a-biblioteca-que-se-adaptou-aos-novos-tempos-1775214>>.
- DEWALT, Kathleen M.; DEWALT, Billie — *Participant Observer: a guide for fieldworkers*. United Kingdom: AltaMira Press, 2011. ISBN 978-0-7591-1926-0.
- DIRECÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS — MAKERSPACE da BMI - Juntos fazemos!. [Em linha]. Portugal: Lisboa, 2017. Disponível em WWW:URL <<http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/noticias/Pginas de Arquivo/BibliotecamunicipaldeIlhavoMakerSpace.aspx>>.
- DIRECÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS — *Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais*. [Em linha] Portugal: Lisboa, 2009. [Consult. 21 Junho 2018]. Disponível em WWW:URL <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Doc01_ProgramadeApoio2009.pdf>.
- DIRECÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS — *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas. Relatório Estatístico 2016*. [Em linha] Portugal: Lisboa, 2016. [Consult. 20 Abril 2018]. Disponível em WWW:URL <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Estatistica/Documents/RELATORIO_Estatistico_2016_DGLAB.pdf>.
- DIAMANT, Jeff; STARR, Kelsey Jo — Western Europeans vary in their nationalist, anti-immigrant and anti-religious minority attitudes. In *Pew Research Center*. [Em linha]. (2018) [Consult. 10 Janeiro 2019]. Disponível em WWW:URL <<http://www.pewresearch.org/fact-tank/2018/06/19/western-europeans-vary-in-their-nationalist-anti-immigrant-and-anti-religious-minority-attitudes/>>.
- DUTRA, Moisés Lima; TORIANI, Silvana — A Internet das Coisas na prática: desafios e oportunidades. [Em linha]. In *Ideias Emergentes em Biblioteconomia*. São Paulo: FEBAB, 2016. [Consult. 16 Abril 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://ideiasemergentes.wordpress.com/2016/03/24/download-do-livro/>>.
- FAULKNER, Cameron — What is NFC? Everything you need to know. In *Techradar*. [Em linha]. (2017) [Consult. 7 Novembro 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://www.techradar.com/news/what-is-nfc>>.

- GARMER, Amy K. — *Rising to the Challenge: Re-Envisioning Public Libraries*. [Em linha] Washington : The Aspen Institute, 2014. [Consult. 17 Abril 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://csreports.aspeninstitute.org/documents/AspenLibrariesReport.pdf>>.
- GASPAR, Isabel; SILVESTRE, Susana — O modelo de gestão partilhada da Rede de Bibliotecas de Lisboa como uma boa prática: reforma administrativa de Lisboa. In *Actas congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas* [Em linha]. n.º 13 (2018). [Consult. 18 Agosto 2019]. Disponível em WWW:URL <<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1764>>.
- HILL, Manuela Magalhães; HILL, Andrew — *A Construção de um Questionário*. Lisboa: Dinâmia, 1998.
- HONISETT, Amy; SHORT, Rachael; SCHWAB, Kate — Building Community at the Library With Coffee and Conversation. In *OLA Quarterly* [Em linha]. vol. 23, n.º 4. (2018) [Consult. 16 Abril 2019]. Disponível em WWW:URL <<https://doi.org/https://doi.org/10.7710/1093-7374.1919>>.
- IFLA — *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre as Bibliotecas Públicas 1994*, 1994. [Em linha]. [Consult. 24 Abril 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>>.
- ILHAVO. CÂMARA MUNICIPAL. “Makerspace BMI – Juntos Fazemos!” é o novo espaço da Biblioteca Municipal de Ílhavo, 2017. [Em linha]. Disponível em WWW:URL <http://www.cm-ilhavo.pt/frontoffice/pages/5?news_id=2910>.
- ISMAIL, Wan; CHI, Lily — Public Library as Social Interactive Space. In *Environment-Behaviour Proceedings Journal* [Em linha]. vol. 3, n.º 7. (2018) [Consult. 26 Agosto 2019] Disponível em WWW:URL <<https://ebpj.eiph.co.uk/index.php/EBProceedings/article/view/1270/pdf>>.
- KOONTZ, Christie; GUBBIN, Barbara — *Diretrizes da IFLA Sobre os Serviços da Biblioteca Pública*. [Em linha] Berlin: De Gruyter Saur, 2013. [Consult. 9 Janeiro 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>>.
- LANKES, David — The Ethics of Participatory Librarianship. In *Journal of Library Administration* [Em linha] vol. 47, n.º 3 (2008) [Consult. 19 Abril 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://doi.org/10.1080/01930820802186555>>.
- LANKES, David — *The Atlas of New Librarianship*. Londres: The MIT Press, 2011. [Em linha]. [Consult. 10 Janeiro 2019]. Disponível em WWW:URL <<https://davidlankes.org/new-librarianship/the-atlas-of-new-librarianship-online/#Download>>.
- LANKES, David — *Expect More: Demanding Better Libraries For Today's Complex World*, 2016. [Em linha]. [Consult. 10 Janeiro 2019] Disponível em WWW:URL <<https://davidlankes.org/new-librarianship/expect-more-demanding-better-libraries-for-todays-complex-world/>>.
- LANKES, David; SILVERSTEIN, Joanne; NICHOLSON, Scott; MARSHALL, Todd — Participatory Networks: The Library as Conversation. In *Information Research*, vol. 12, n.º 4 (2007). Disponível em WWW:URL <<https://davidlankes.org/participatory-networks-the-library-as-conversation-2/>>.

- LEAL, Filipe — Transformar as Bibliotecas Municipais Portuguesas. In *Actas congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas* [Em linha]. n.º12 (2015). [Consult. 12 Agosto 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1432>>.
- LEITÃO, Paulo — Biblioteca 2.0: Oportunidades e desafios para as bibliotecas do séc. XXI. In *Cadernos BAD* [Em linha]. n.º1/2 (2010a). [Consult. 12 Agosto 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/750/749>>.
- LEITÃO, Paulo — Conteúdo Gerado pelos Utilizadores: desafios para as bibliotecas. In *Cadernos BAD* [Em linha]. n.º 1/2 (2010b). [Consult. 12 Agosto 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/756>>.
- LEITÃO, Paulo — *A Biblioteca 2.0 e as Bibliotecas Públicas: O caso português*. [Em linha]. Évora: Universidade de Évora, 2013. Tese de doutoramento. Disponível em WWW:URL <<https://doi.org/10.13140/RG.2.1.4109.3523>>.
- LEITÃO, Paulo; CALIXTO, José — O Catálogo 2.0 e os catálogos das bibliotecas públicas em Portugal. In *Actas Do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas* [Em linha] n.º 11 (2012). Disponível em WWW:URL <<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/322>>.
- LINDEMANN, Catia — Biblioteconomia Social: as leis de Ranganathan numa biblioteca prisional. In *Ideias Emergentes em Biblioteconomia*. [Em linha]. São Paulo: FEBAB, 2016. [Consult. 16 Abril 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://ideiasemergentes.wordpress.com/2016/03/24/download-do-livro/>>.
- LINDEMANN, Catia; SPUDEIT, Daniela; CORRÊA, Elisa — Por uma Biblioteconomia mais social: interfaces e perspectivas. In *ACB* [Em linha]. vol. 21, n.º 3 (2016). [Consult. 16 Abril 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1211>>.
- LISBOA. CÂMARA MUNICIPAL. Bibliotecas Municipais de Lisboa. [Em linha]. [Consult. 18 Agosto 2019]. Disponível em WWW:URL <<http://www.cm-lisboa.pt/viver/cultura-e-lazer/bibliotecas>>.
- LISBOA. CÂMARA MUNICIPAL. *Programa Estratégico Biblioteca XXI: Proposta de Requalificação da Rede de Bibliotecas Municipais de Lisboa*. [Em linha]. Lisboa, 2012. [Consult. 18 Agosto 2019] Disponível em WWW:URL <http://blx.cm-lisboa.pt/fotos/noticias/progr_estrat_bibl_xxi_1068610274595a151466f10.pdf>.
- LISON, Barbara; REIP, Natascha — *Research for Cult Committee - The New Role of Public Libraries in Local Communities*. [Em linha] Bruxelas, 2016. [Consult. 20 Outubro 2018] Disponível em WWW:URL <[http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/573455/IPOL_STU\(2017\)573455_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/573455/IPOL_STU(2017)573455_EN.pdf)>.
- LUSA — Um por cento do Orçamento do Estado para a Cultura é palavra de ordem do setor. In *Diário de Notícias*. [Em linha] (2018). [Consul. 9 Novembro 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://www.dn.pt/lusa/interior/dgartes-um-por-cento-do-orcamento-do-estado-para-a-cultura-e-palavra-de-ordem-do-setor-9240569.html>>.

- MANGAS, Sérgio — Para que serve uma biblioteca municipal?. In *Notícia BAD* [em linha] (2011). [Consult. 18 Novembro 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://www.bad.pt/noticia/2011/07/30/para-que-serve-uma-biblioteca-municipal/>>.
- MARQUES, Marina — Biblioteca Galveias reabre após obras de 2,5 milhões. In *Diário de Notícias*. [Em linha]. (2017). [Consult. 30 Março 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://www.dn.pt/artes/interior/biblioteca-galveias-reabre-apos-obras-de-25-milhoes-8544742.html>>.
- MARTIN PROSPERITY INSTITUTE — *So Much More: The Economic Impact of the Toronto Public Library on the City of Toronto*. [Em linha]. Toronto, 2013. [Consult. 16 Abril 2019]. Disponível em WWW:URL <http://martinprosperity.org/media/TPL_Economic_Impact_Dec2013_LR_FINAL.pdf>.
- MILLER, Laura — Bring back shushing librarians. In *Salon*. [Em linha]. (2013) [Consult. 13 Junho 2018]. Disponível em WWW:URL <https://www.salon.com/2013/01/31/bring_back_shushing_librarians/>.
- MORGAN, Jacob — A Simple Explanation Of “The Internet Of Things”. In *Forbes* [Em linha]. (2014). [Consult. 7 Novembro 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://www.forbes.com/sites/jacobmorgan/2014/05/13/simple-explanation-internet-things-that-anyone-can-understand/#1d390b7c1d09>>.
- NGUYEN, Linh — Establishing a Participatory Library Model: A Grounded Theory Study. In *The Journal of Academic Librarianship* [Em linha] vol. 41, n.º 4 (2015). [Consult. 7 Novembro 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.acalib.2015.03.018>>.
- NGUYEN, Linh; PARTRIDGE, Helen; EDWARDS, Sylvia — Towards an understanding of the participatory library. In *Library Hi Tech* [Em linha]. vol. 30, n.º 2, 2012. [Consult. 2 Dezembro 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://doi.org/10.1108/07378831211239997>>.
- OLDENBURG, Ray — Our Vanishing “Third Places”. In *Planning Commissioners Journal* [Em linha] n.º 25. (1996). [Consult. 15 Abril 2018]. Disponível em WWW:URL <<http://plannersweb.com/wp-content/uploads/1997/01/184.pdf>>.
- OLDENBURG, Ray — *The Great Good Place. Cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons and other hangouts at the heart of the community*. Cambridge: Da Capo Press, 1999. ISBN 978-0-78675-241-6.
- ORNELAS, André Vielas de Freitas — *Melhoria de questionários de satisfação empresariais: criação e aplicação de metodologias*. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa, 2012. Tese de Mestrado [Consult. 20 Março 2019]. Disponível em WWW:URL <<https://doi.org/http://hdl.handle.net/10400.14/15447>>.
- PARASCHIV, Petra — 4 important spaces every modern library should have. In *Princh*. [Em linha]. (2017a). [Consult. 14 Junho 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://princh.com/4-critical-spaces-every-modern-library-must-have/>>.
- PARASCHIV, Petra — A more community focused library: Should a public library be more community focused? – Interview with Jan Holmquist. In *Princh*. [Em linha]. (2017b). [Consult. 27 Abril 2018]. Disponível em WWW:URL

- <<https://princh.com/should-a-public-library-be-more-community-focused-interview-jan-holmquist/>>.
- PARASCHIV, Petra — How to use marketing in a library and make the most of it? - Interview with Kathy Dempsey. In *Princh* [Em linha]. (2017c). [Consult. 20 Setembro 2019]. Disponível em WWW:URL <<https://princh.com/how-to-use-marketing-in-a-library-kathy-dempseyinterview/>>.
- PARASCHIV, Petra — Modern libraries: Moving from a transactional to a relational library. In *Princh* [Em linha]. (2018). [Consult. 24 Abril 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://princh.com/modern-libraries-from-a-transactional-to-a-relational-library/>>.
- PARKER, Kim — Women in majority-male workplaces report higher rates of gender discrimination. In *Pew Research Center* [Em linha]. (2018). [Consult. 10 Janeiro 2018]. Disponível em WWW:URL <<http://www.pewresearch.org/fact-tank/2018/03/07/women-in-majority-male-workplaces-report-higher-rates-of-gender-discrimination/>>.
- PINCHA, João Pedro — Já sabemos para que serve uma biblioteca em Marvila. In *Público*. [Em linha]. (2018). [Consult. 10 Janeiro 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://www.publico.pt/2018/11/09/local/noticia/ja-sabemos-serve-biblioteca-marvila-1850368>>.
- PUTNAM, Robert — *Bowling Alone: The collapse and revival of american community*. New York: Simon & Schuster, 2000. ISBN 978-0-6848-3283-8.
- STONEBRAKER, Ilana; HOWARD, Heather A.; COLLIER, Joe; RAZA, Saira — The Future of Innovation: How Libraries Support Entrepreneurs. In *Libraries Faculty and Staff Scholarship and Research* [Em linha] n.º 211 (2017) [Consult. 6 Maio 2019]. Disponível em WWW:URL <https://docs.lib.purdue.edu/lib_fsdocs/211>.
- TEOTÔNIO, Mara Karoline — Bibliotecário 2.0: novos desafios na era da sociedade em rede. In *Revista Ibero-Americana de Ciência Da Informação* [Em linha] vol. 4, n.º 1 (2011) [Consult. 5 Setembro 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://doi.org/10.26512/rici.v4.n1.2011.1643>>.
- VERGARA, Jesús — Hacia una biblioteca más social : bibliotecas por y para personas. In *Desiderata*. [Em linha] n.º 7 (2018). [Consult. 20 Abril 2018]. Disponível em WWW:URL <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6239040>>.
- YÁÑEZ, José — *El Valor Económico y Social de los servicios de Información: Bibliotecas*. Madrid: FESABID, 2014. Disponível em WWW:URL <<http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf>>.
- YIN, Robert — *Estudo de Caso: Planejamento e Métodos*. Porto Alegre: Bookman, 2015.
- ZICKUHR, Kathryn — Should libraries shush?. In *Pew Research Center* [Em linha] (2013). [Consult. 13 Junho 2018]. Disponível em WWW:URL <<http://libraries.pewinternet.org/2013/02/06/should-libraries-shush/>>.

Apêndice 1 – Grelha de Observação

Quadro Teórico		Realidades Observadas	Evidências
1. Biblioteconomia Social	1.1 O utilizador como centro das escolhas dos bibliotecários.	1.1 a) Colecções e actividades.	1.1 a) A equipa procura saber quais são os livros mais requisitados, as suas temáticas e estabelecem contacto com o SATT.
	1.2 A biblioteca pública é um espaço que vai ao encontro da sua comunidade para mitigar as suas necessidades ao nível social.	1.2 b) [Sem observações]	1.2 b) Apesar dos pedidos de utilizadores, a biblioteca não tem micro-ondas. As actividades apresentadas durante o estágio não foram elaboradas com vista os problemas sociais, apesar de haver utilizadores sem habitação fixa (sem-abrigo).
	1.3 O impacto da biblioteca é medido pelo impacto social.	1.3 c) Procura pela opinião dos utilizadores. Falta de parcerias com assistentes sociais.	1.3 c) Após cada actividade, procura-se saber o que os utilizadores acharam das mesmas. Acção tomada como facultativa. Falta de parcerias com assistentes sociais que poderiam acompanhar os sem-abrigo que são utilizadores frequentes da biblioteca. Os bibliotecários são avaliados consoante parâmetros que não incluem aspectos sociais.

	1.4 A Biblioteca realiza actividades que desenvolvem diferentes literacias e educação não-formal.	1.4 d) Aulas de português para estrangeiros; escrita de artigos científicos; sessões de literatura para adultos; actividades infantis de leitura e oficinas de ilustração.	1.4 d) São realizadas aulas de português para estrangeiros, assim como sessões de discussão e aprendizagem sobre literatura e escrita de artigos científicos. As actividades com crianças são realizadas pelos bibliotecários e associações convidadas.
	1.5 Cedência de poder em prol da comunidade.	1.5 e) [Sem observações]	1.5 e) Os bibliotecários estão restringidos pelas regras das BLX e SATT.
	1.6 A biblioteca não está confinada ao seu edifício.	1.6 f) Actividades realizadas com o agrupamento de escolas D. Filipa de Lencastre.	1.6 f) Os bibliotecários criaram parcerias que visam a realização de programas fora do edifício da biblioteca.
2. Conversational Theory	2.1 Criação de diálogo constante com a comunidade.	2.1 a) Folhas de sugestões.	2.1 a) Quando os utilizadores apresentam queixas ou querem fazer sugestões de melhoramento, são encaminhados para a caixa de sugestões de forma a que se siga os trâmites habituais.
	2.2 Há conhecimento adquirido através das conversas.	2.2 b) Balcão de apoio à pesquisa.	2.2 b) Em todos os pisos, há balcões de apoio à pesquisa no catálogo <i>on-line</i> que visam explicar a todos os utilizadores que apresentem dificuldades a melhor forma de recolherem os dados necessários no catálogo. A escassez de bibliotecários tem como consequência a falta de apoio em todos os balcões, principalmente no salão nobre (1º piso).

			Toda a equipa está devidamente identificada para que possam ser, a qualquer momento, abordados pelos utilizadores que tenham dificuldades.
	2.3 Privilegia-se as actividades sociais em grupo, sem distinções.	2.3 c) <i>Site</i> das BLX e panfletos de publicidade	<p>2.3 c) Todas as actividades são publicitadas no <i>site</i> oficial e através de panfletos distribuídos nos vários balcões dos diferentes pisos.</p> <p>Estas actividades estão direccionadas a diferentes faixas etárias, mas não é factor impeditivo para a participação dos demais.</p> <p>Pode haver dissonância entre o que é publicitado no <i>site</i> e o que é posto em prática porque os dados não são inseridos ou actualizados pela equipa da biblioteca.</p>
	2.4 A selecção das colecções envolve a participação dos seus utilizadores.	2.4 d) [Sem observações]	2.4 d) Apesar dos bibliotecários aceitarem doações, a sua selecção e distribuição nas BLX revolve-se entre bibliotecários, com base nos livros mais requisitados, e SATT.
	2.5 A colecção da biblioteca é a sua comunidade.	2.5 e) Contagem de entradas e saídas	2.5 e) Há preocupação em saber quantos utilizadores frequentam a biblioteca, quais são as épocas do ano que mais precisam dos serviços e adaptar a equipa para responder às necessidades.
	2.6 5ª Lei de Ranganathan: «A biblioteca é um organismo em	2.6 f) Ofertas de material.	2.6 f) Toda a rede BLX tem uma política para aceitar o material doado, rejeitando apenas aquele que não esteja actualizado

	crescimento».		<p>ou em boas condições de manuseamento.</p> <p>A equipa de bibliotecários tem presente quais são as áreas temáticas mais requisitadas.</p> <p>A falta de fundos monetários não permite que se adapte mais a biblioteca para as necessidades dos utilizadores.</p>
3. Biblioteca como «Terceiro Lugar da comunidade»	3.1 Utilizadores usam a biblioteca por lazer e não apenas para trabalhar.	3.1 a) Periódicos e actividades.	3.1 a) Há constante renovação de periódicos e diferentes actividades para todos os públicos.
	3.2 A Biblioteca é o lugar onde se realizam encontros formais e informais.	3.2 d) Salas que podem ser requisitadas para reuniões, jardim e café exterior.	3.2 d) A biblioteca pode acolher, em simultâneo, utilizadores com várias necessidades, sejam elas para estudo, reuniões ou encontros informais no seu exterior.
	3.3 A Biblioteca não serve nenhum público em específico.	3.3 c) Estudantes, profissionais, idosos, sem-abrigo.	3.3 c) A biblioteca tem um público diversificado.
	3.4 Não há restrições no acesso.	3.4 b) Cães de companhia.	3.4 b) Terão o acesso vedado os utilizadores que se apresentem com cães de companhia, equivocados pela discussão sobre o acesso dos mesmos aos restaurantes.
	4.1 Satisfação da 1ª necessidade – Necessidades físicas.	4.1 e) Papel higiénico, sabonetes, casas de banho e micro-ondas.	4.1 e) Falta de material de higienização nas casas de banho que só pode ser restituído no início de cada mês.

4. Pirâmide de Maslow			<p>Ausência completa de microondas e de celeridade no arranjo da casa de banho do rés-do-chão.</p> <p>Apesar das obras de requalificação terminadas em 2017, há infiltramentos em quase todas as divisões da biblioteca.</p> <p>O possível desconto no quiosque de 10% não é publicitado.</p>
	4.2 Satisfação da 2ª necessidade – Sentimento de segurança.	4.2 f) Presença de um segurança durante todo o dia e ao longo da noite. Inquéritos.	<p>4.2 f) Quando há conflitos entre utilizadores, o segurança é chamado a intervir podendo, inclusive, contactar a polícia.</p> <p>Nos resultados apresentados pelos questionários, foi quase unanime o sentimento de segurança, com 149 respostas positivas à pergunta “10.º Considera-se em segurança?”</p>
	4.3 Satisfação da 3ª necessidade – Sentimento de pertença e inclusão.	4.3 g) Inquéritos	<p>4.3 g) Nos resultados apresentados pelos questionários, apenas um utilizador (0,66%) respondeu negativamente à pergunta “8.º Sente-se bem recebido?”.</p> <p>Nos resultados apresentados pelos questionários, foram 109 (72,67%) os utilizadores que responderam afirmativamente à pergunta “12.º Considera-se um membro desta</p>

			comunidade?”. Os restantes 41 utilizadores (27,33%) responderam negativamente.
	4.4 Satisfação da 4ª necessidade – Sentimento de estima.	4.5 h) Inquéritos	4.5 h) Nos resultados apresentados pelos questionários, foram 111 (74%) os utilizadores que responderam afirmativamente à pergunta “9.º Valoriza a sua relação com os bibliotecários?”. Os restantes 39 (26%) responderam negativamente.
	4.5 Satisfação da 5ª necessidade – Necessidade de realização pessoal.	4.6 i) Vasta colecção técnica.	4.5 i) Os utilizadores têm uma vasta colecção técnica e actualizada que abarca várias áreas.
5. Sala de estar da comunidade	5.1 Todos os utilizadores podem usar o edifício para a realização de actividades.	5.1 a) <i>Emails.</i>	5.1 a) Qualquer utilizador pode entrar em contacto com os bibliotecários e pedir, gratuitamente, reserva de salas (sempre por escrito). Esses pedidos não são aceites ou declinados pelos bibliotecários.
	5.2 Participação de todos os utilizadores nos serviços disponibilizados pela biblioteca.	5.2 b) [Sem observações]	5.2 b) Houve, após a abertura da biblioteca, reuniões efectuadas com os utilizadores. Reuniões essas que já não são realizadas apesar do interesse demonstrado para as retomar.
	5.3 A biblioteca desperta a participação cívica.	5.3 c) [Sem observações]	5.3 c) As actividades realizadas pela biblioteca aquando do estágio tinham como objectivo a literacia e não a participação cívica.
	5.4 A biblioteca é local de sociabilização e encontro.	5.4 d) Jardim exterior.	5.4 d) O jardim exterior é usado diariamente por trabalhadores não afectos à

			biblioteca e por jovens que não requerem dos serviços prestados pelos bibliotecários.
	5.5 Os bibliotecários tentam perceber quais são as particularidades dos utilizadores.	5.5 e) Conversas informais com os utilizadores.	5.5 e) Observou-se que os bibliotecários tentam envolver-se com os utilizadores, recordando-se dos mesmos, e mostrando interesse pelos seus interesses e estudos.
	5.6 A biblioteca tem um papel central para a cultura da comunidade.	5.6 f) Actividades variadas.	5.6 f) Os utilizadores têm a possibilidade de frequentar várias actividades. Estas são, contudo, repartidas entre as várias bibliotecas das BLX.
6. Biblioteca 2.0	6.1 Presença em várias plataformas.	6.1 a) <i>Site</i> , Facebook, Catálogo <i>on-line</i> .	<p>6.1 a) A rede BLX está presente em várias plataformas, nomeadamente no <i>site</i> oficial, rede social Facebook e catálogo <i>on-line</i>.</p> <p>A Biblioteca Palácio Galveias e o seu quiosque exterior têm, igualmente, presença na rede social Facebook. Contudo, não são geridos pelos bibliotecários porque as páginas não são oficiais.</p>
	6.2 Os utilizadores podem participar nas diversas plataformas.	6.2 b) Facebook.	6.2 b) Os utilizadores podem publicar e partilhar eventos na rede social Facebook.
	6.3 Catálogo personalizável (através de folksonomias e comentários).	6.3 c) Pesquisa avançada e conta pessoal.	6.3 c) Os utilizadores têm apenas oportunidade de efectuar pesquisas avançadas. Nenhuma personalização adicional é possível.
	7.1 Há espaços destinados ao silêncio e ao barulho.	7.1 a) [Sem observações]	7.1 a) Os bibliotecários tentaram instituir espaços para grupos poderem realizar trabalhos, no entanto, com o natural desenrolar das utilizações, todos os

7. Diferentes espaços para diferentes utilizadores			<p>espaços interiores ficaram dedicados ao estudo – e subsequentemente ao silêncio.</p> <p>A situação só é contornável com a requisição de uma sala.</p>
	7.2 A Biblioteca está preparada para a realização de diferentes actividades.	7.2 b) Dimensão da biblioteca.	7.2 b) Aquando do estágio, foi observado a realização de várias actividades, entre as quais: sessões de discussão de literatura; aulas de redacção de artigos científicos e de desenho; visitas guiadas com crianças e pessoas da terceira idade.
	7.3 A Biblioteca fomenta o empreendedorismo.	7.3 c) [Sem observações]	<p>7.3 c) Apesar de haver disponibilidade para os utilizadores apresentarem propostas que incentivem o empreendedorismo, não há a publicitação dessa possibilidade.</p> <p>As actividades apresentadas pela biblioteca não fomentam o empreendedorismo.</p>
	7.4 Realização de reuniões formais e informais entre os utilizadores	7.4 d) Falta de celeridade no arranjo de problemas na estrutura.	7.4 d) Devido aos problemas na canalização que não foram tratados à data do estágio, há no exterior uma oficina que não pode estar aberta ao público por risco de curto-circuito.

Apêndice 2 – Questionário dirigido aos utilizadores da Biblioteca Pública Palácio Galveias

1) Idade:

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> 10-15 | <input type="radio"/> 36-40 | <input type="radio"/> 61-65 |
| <input type="radio"/> 16-20 | <input type="radio"/> 41-45 | <input type="radio"/> 66-70 |
| <input type="radio"/> 21-25 | <input type="radio"/> 46-50 | <input type="radio"/> 71-75 |
| <input type="radio"/> 26-30 | <input type="radio"/> 51-55 | <input type="radio"/> 76-80 |
| <input type="radio"/> 31-35 | <input type="radio"/> 56-60 | |

2) Sexo:

- ☐ Feminino ☐ Masculino

3) Nacionalidade: _____

4) Profissão: _____

5) Habilitações académicas: _____

6) Com que frequência utiliza a Biblioteca Palácio Galveias?

- ☐ Muito raramente ☐ Pouco ☐ Frequentemente ☐ Muito frequentemente

7) Com que finalidade utiliza esta biblioteca? (Pode seleccionar mais do que uma opção)

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Estudo | <input type="radio"/> Realizar actividades com a família |
| <input type="radio"/> Investigação | <input type="radio"/> Empréstimo |
| <input type="radio"/> Leitura Local | <input type="radio"/> Outro: _____ |
| <input type="radio"/> Uso de computadores | |
| <input type="radio"/> Trabalhos de grupo | |
| <input type="radio"/> Lazer | |
| <input type="radio"/> Realizar actividades sozinho/a | |

8) Sente-se bem recebido?

☐ Sim ☐ Não

9) Valoriza a sua relação com os bibliotecários?

☐ Sim ☐ Não

10) Considera-se em segurança?

☐ Sim ☐ Não

11) Para si, quão importante é esta biblioteca?

☐ Nada importante ☐ Pouco Importante ☐ Importante ☐ Muito Importante

12) Considera-se um membro desta comunidade?

☐ Sim ☐ Não

13) Costuma frequentar/Já frequentou as actividades aqui desenvolvidas?

☐ Se sim: Cumpriram a expectativa?

☐ Sim ☐ Não

☐ Se não: Porquê?

☐ Não obtive conhecimento das actividades.

☐ Não tinha tempo disponível para frequentar as actividades.

☐ Não tinha interesse em frequentar as actividades.

☐ Já ingressou outras actividades semelhantes, num outro sítio.

14) Com que frequência utiliza o catálogo das BLX?

☐ Não uso ☐ Muito raramente ☐ Pouco ☐ Frequentemente ☐ Muito frequentemente

15) Acha o catálogo das BLX intuitivo?

☐ Não uso ☐ Nada intuitivo ☐ Pouco Intuitivo ☐ Intuitivo ☐ Muito Intuitivo

16) Faria alguma melhoria ao catálogo?

- ☐ Não uso
- ☐ Não
- ☐ Sim. Qual? _____

17) Sente-se satisfeito com a colecção da biblioteca?

- ☐ Nada satisfeito ☐ Pouco Satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito Satisfeito

18) Como encontra as obras na Biblioteca?

- ☐ Não acedo à colecção ☐ Bibliotecários ☐ Catálogo ☐ Intuitivo ☐ Directamente na estante

19) Alguma vez reclamou do serviço aqui prestado/deixou sugestões?

- ☐ Se sim: Obteve resposta? _____
- ☐ Se não: Sabe como o pode fazer? _____

20) Que melhorias faria nesta biblioteca? (Pode seleccionar mais do que uma opção)

- ☐ Mais revistas
- ☐ Mais livros (da área: _____)
- ☐ Catálogo das BLX
- ☐ Instalação de microondas
- ☐ Alargamento de horário
- ☐ Instalação de uma reprografia
- ☐ Mais actividades
- ☐ Melhorar o atendimento
- ☐ Mais casas de banho
- ☐ Outro: _____

21) Sente-se satisfeito com os serviços aqui prestados?

- ☐ Nada satisfeito ☐ Pouco Satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito Satisfeito

